

Las 7 Etapas Críticas para Eficientar la Función del Crédito y la Cobranza

Objetivo:

El participante identificará el conjunto de técnicas de mayor importancia, para realizar eficientemente la función del crédito y la cobranza, considerando 7 etapas que le brindarán el dominio para la recuperación de la cartera, en los tiempos y formas programados.

Beneficios:

Aprenderán a identificar con exactitud cada una de las partes o secciones más importantes que forman el área de crédito y cobranzas, a efecto de que logren en sus empresas que esas secciones funcionen bien, a tal grado, que la suma de ellas, les permita tener el control y el beneficio de los resultados funcionales y económicos que se esperan de ellos.

Dirigido a:

A todo el personal del área de crédito y cobranzas: Auxiliares, analistas, supervisores, jefes, gerentes, Auditores. Empresarios y dueños de la pequeña o mediana empresa, que requieran controlar esta área y no tienen conocimientos administrativos y/o requieran conocer y controlar con eficiencia dicha función.

Contenido Temático:

- **Primera etapa: el otorgamiento del crédito**
 - Que es el crédito
 - Puntos de vista del crédito: financiero, económico, administrativo, comercial y contable
 - Proceso de concesión del crédito: Tramite de la solicitud, Investigación del solicitante, Determinación del otorgamiento, Control del crédito
- **Segunda etapa: establecimiento de políticas**
 - Que son las políticas
 - Como se hacen
 - Como se establecen: Ejemplos de políticas de: ventas, de crédito y de cobranza
- **Tercera etapa: organización interna**
 - Estructura organizacional: Puestos, División de funciones, Recurso humano

- Sistemas y procedimientos de trabajo
- **Cuarta etapa: gestión de la cobranza**
 - Determinación de objetivos
 - ¿por que no pagan los clientes?
 - Errores internos que matan la cobranza
 - Planes de acción: "etapas de cobranza"
 - Los "call center" como apoyos a la cobranza
 - Medios de cobranza: escrito, verbales, electrónicos y las agencias especializadas
- **Quinta etapa: estrategias y promociones**
 - Dinámica: "juego de estrategia "
 - Que promociones requiere la función
 - Promociones de la competencia
- **Sexta etapa: controles y reportes**
 - Controles y medidores
 - Presupuesto
 - Rotación de cartera
 - Días cartera
 - Análisis de antigüedad de saldos
 - Control de gestiones individuales
- **Séptima etapa: gestiones legales**
 - ¿puede un deudor demandarlo por acoso?
 - Qué hacer si un cliente no tiene intención de pagar
 - Cobranza legal
 - Como controlar el despacho de cobranza legal
- **Conclusiones finales**

Duración:

16 horas.

Metodología:

- El programa se desarrolla a través de sesiones de demostraciones teórico practicas, usando las técnicas de instrucción. A su vez el capacitado por medio de la práctica y la teoría adquiere habilidades y destrezas que le permiten atender a los clientes de una forma extraordinaria.

Recursos Didácticos

El apoyo de cada sesión se dará a través de:

- Diapositivas que faciliten el aprendizaje, así como de los ejercicios a realizar, Cañón, Pintarrón.