

## Técnicas de Cobranza Efectiva y Más

### Contenido Temático:

---

- Conociendo al cliente
- El crédito en las empresas
- La función de la cobranza
- Plan de acción: “etapas de cobranza”
- Razones por las cuales no paga el cliente
  - Recordatorio
  - Insistencia
  - Acciones determinantes
- Medios de cobranza
  - Escrito (cartas, estados de cuenta, Recordatorios, promocionales).
  - Verbal (visita directa, fax, teléfono o call center)
  - Electrónicos (mail's, banca electrónica),
  - Agencias especializadas pre-legal y legal.
- Controles y medidores de resultados
  - Rotación de cartera
  - Días cartera
  - Presupuesto de cobranza
- Control de la cobranza legal
- Dinámicas de grupo
  - Elaborando catalogo de diálogos
  - Calculando días cartera
  - “juguemos al béisbol”

### Duración:

---

16 horas.

### Metodología:

---

- El programa se desarrolla a través de sesiones de demostraciones teórico prácticas, 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.