

Técnicas Modernas de Cobranza Efectiva

¿De qué trata?

De enseñar a los participantes nuevas técnicas de cobranza que los lleven a tener eficiencia y eficacia en sus gestiones y trámites ante los clientes, pensando siempre que no les van a pagar, para estar listos en los momentos previamente establecidos de cómo actuar y lograr la recuperación, antes que le paguen a otros proveedores.

¿Por qué es conveniente para las empresas?

Porque en la actualidad las técnicas de cobranza se tienen que modernizar dado que las empresas ya no son las mismas y están en un cambio constante, lo cual si el área de crédito y cobranzas no se actualiza a la par, se verá rezagada y sus objetivos de recuperación y necesidades de flujo de efectivo se verán impactadas con los costos que esto representa.

Objetivo:

- Enseñar a los participantes a trabajar con objetivos claros y previamente establecidos, llevándolos a cabo con un plan de acción que les permita lograrlos.
- Fomentar la idea de trabajo en equipo buscando siempre que lo primero y más importante es la recuperación de la cartera.
- Mostrar los medios más importantes que se tienen que estar utilizando en la cobranza y con la tecnología de punta necesaria.
- Dar herramientas a los participantes de cómo controlar la cartera que está en abogados, dado que la falta de atención provocara, irremediablemente, que esta se vaya a cuentas incobrables.

¿Qué aprenderán los participantes?

- Diferentes técnicas de fácil aprendizaje y aplicación, que les permitirán dominar el manejo de su área de trabajo.
- Aprenderán a saber con exactitud donde están ejerciendo sus tiempos de trabajo y podrán determinar porque no les alcanza el tiempo para cobrar.
- Aprenderán él porque nos les pagan los clientes y a como contrarrestar estas

deficiencias que tanto daño causa en las finanzas.

- Se le inculcara la búsqueda constante de soluciones que tengan aplicación práctica en su empresa y sobre todo que le den resultados comprobados, que traducido son la recuperación de la cartera

Dirigido a:

El personal operativo y administrativo del área de crédito y cobranzas, como: cobradores, auxiliares, analistas, asistentes, supervisores, jefes o gerentes. También puede servir a los auditores administrativos, ya que pueden aprender a conocer cómo funciona esta área, permitiéndoles realizar sus revisiones y aportaciones prácticas de solución.

Contenido Temático:

- **Conociendo al cliente**
 - Introducción al tema analizando al cliente con visión de ventas, para establecer cómo nace la función del ciclo: venta - cobranza
- **El crédito en las empresas**
 - Breve explicación de que es el crédito, como se otorga y como se controla a efecto de localizar como inicia la cobranza.
- **La función de la cobranza**
 - Diseño del plan de acción: "etapas de cobranza", recordatorio, insistencia, acciones determinantes
- **Razones por las cuales no paga el cliente**
 - Análisis detallado de las razones más importantes del porque no pagan los clientes, estableciendo puntos de control para cómo manejarlos y preveer su aparición y manejo.
- **Medios de cobranza**
 - Escrito (cartas, estados de cuenta. Recordatorios, promocionales).
 - Verbal (visita directa, fax, telefono o call center)
 - Electrónicos (mail's, banca electrónica),
 - Agencias especializadas pre-legal y legal.
- **Reportes de controles y medidores de resultados**
 - Rotación de cartera
 - Días cartera

- Presupuesto de cobranza
- **Cuestiones legales**
 - ¿puede un deudor demandarnos por acoso?
 - ¿cuáles son sus opciones si el cte. No paga?
 - ¿cómo controlar el despacho de cobranza?
 - ¿cómo detectar clientes morosos?
- **Dinámicas de grupo**
 - Elaborando un dialogo telefónico
 - Calculando días cartera (ejercicio)
 - "juguemos al béisbol" (aprendiendo a trabajar con técnica y no improvisadamente)

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.