

## **TÉCNICAS DE COBRANZAS Y NEGOCIACIÓN DE DEUDAS**

### **OBJETIVOS:**

- ✓ *Efectuar una gestión de cobranzas que permita recuperar los créditos en el tiempo previsto y con el menor costo posible.*
- ✓ *Adiestrar a los participantes en las diferentes técnicas y procedimientos de cobranza y negociación de deudas*
- ✓ *Diseñar estrategias de recuperación en las diferentes etapas de antigüedad de deuda, utilizando técnicas de negociación y segmentación de cartera*
- ✓ *Utilizar procedimientos de cobranza pre-judiciales en la aplicación de dispositivos legales vigentes dentro del marco legal de los derechos y obligaciones del acreedor y deudor respectivamente*
- ✓ *Establecer diferentes tipos de garantías con la finalidad de salvaguardar los activos de la Empresa expresados en los préstamos otorgados*
- ✓ *Determinar la real capacidad de pago y generación de efectivo del cliente moroso, evaluando aspectos financieros y no financieros para lograr acuerdos de pago vía reestructuración, refinanciación de deudas, renovación de garantías, etc.*

**METODOLOGÍA:** *El programa impulsará el ejercicio dinámico de participación activa de los asistentes realizando actividades orientadas a la solución de casos.*

### **TEMARIO:**

1. *Organización y gestión del área de cobranzas. El perfil del Ejecutivo de Cobranzas.*
2. *Planeamiento de la recuperación de deudas. Ciclos de la cobranza. El proceso mental*
3. *Medios de cobranza: presenciales, escritos, telefónicos, mixtos. Aplicación según las etapas de antigüedad. Clasificación de deudores*
4. *Modelos de textos, guiones, argumentos de cobranza*
5. *Utilización de modelos de gestión persuasiva de acuerdo con las etapas de envejecimiento de las cuentas por cobrar*
6. *Ratios de medición de eficiencia de las cuentas por cobrar*
7. *Negociación con deudores morosos. Los pasos de una negociación exitosa. Estilos de negociación*
8. *Errores críticos en una negociación de cobranza*
9. *Taller – Casos de aplicación para personas naturales, personas naturales con negocios y personas jurídicas.*

**DURACIÓN:** 06 horas