



## “Cobranza efectiva: implementación práctica”

[08 hrs.]

**Objetivo:** Adquirir las técnicas, herramientas y análisis de procedimientos y políticas actuales que permitan prevenir el origen de la cartera vencida y recuperación de la misma en el menor tiempo y costo posibles, de acuerdo a las características específicas de los clientes, condiciones del mercado y orientada a un servicio de calidad para el cliente.

**Dirigido a:** Gerentes, jefes, Supervisores, Ejecutivos y/o consultores de las áreas de cobranza, con o sin experiencia.

### ¿Por qué tomar este curso?

- Porque es importante conocer los métodos para la prevención y recuperación de Cartera Vencida.
- Porque lo anterior permitirá minimizar las pérdidas, con resultados óptimos y medibles.
- Porque es importante entender el contexto de una recuperación positiva y la ética de cobro y establecerás una relación de largo plazo con los clientes

### I.- Desarrollo de la estrategia de cobro

- 1.- Cómo desarrollar una cobranza de calidad
- 2.- La primera impresión
- 3.- El ejecutivo y el cliente
- 4.- Cualidades del buen cobrador
- 5.- La cortesía
- 6.- El lenguaje empresarial en la era actual

### II.- Técnicas de atención al deudor

- 1.- Cómo nos juzga el deudor –La primera impresión-

+52 55 84 53 65, 55 36 14 89 89

[capacitacion@mefintax.com.mx](mailto:capacitacion@mefintax.com.mx)

Cotiza vía WhatsApp: <https://bit.ly/2qVGP1x>

[www.mefintax.com.mx](http://www.mefintax.com.mx)



- 2.- Actitudes que debe provocar la personalidad del cobrador
- 3.- Los "aniquiladores" de la cobranza
- 4.- Técnicas de cobranza en llamadas de entrada
- 5.- Técnicas de cobranza en llamadas de salida
- 6.- Cómo controlar la conversación telefónica
- 7.- Cómo concluir las llamadas de cobranza
- 8.- Técnicas para aumentar su efectividad al teléfono

### **III.- Resolución de problemas**

- 1.- Frases prohibidas y palabras irritantes
- 2.- Qué quieren los clientes morosos
- 3.- Técnicas para desarrollar la empatía
- 4.- Extinguidores de problemas para manejar deudores problemáticos
- 5.- Tipología de clientes

### **IV.- Cobranzas**

- 1.- Técnicas efectivas para eludir barreras secretariales
- 2.- Cómo crear una atmósfera placentera
- 3.- Técnicas de negociación
- 4.- Cómo controlar la conversación
- 5.- El A-B-C para crear un guión efectivo de cobranza
- 6.- El arte de formular preguntas
- 7.- Técnicas ganar-ganar
- 8.- Cómo reducir las objeciones
- 9.- Creación de un banco de objeciones
- 10.- Tips para convertir objeciones en cobros
- 11.- Cómo hacer cobros positivos
- 12.- La llamada de seguimiento

+52 55 84 53 65, 55 36 14 89 89

[capacitacion@mefintax.com.mx](mailto:capacitacion@mefintax.com.mx)

Cotiza vía WhatsApp: <https://bit.ly/2qVGP1x>