

27

HORAS

CLASES ELEARING
100% SÍNCRONO

CURSO

TÉCNICAS EFECTIVAS DE COBRANZA 27 HRS.

OBJETIVO DEL CURSO

Equipar a los participantes con las habilidades y conocimientos necesarios para implementar y gestionar efectivamente procesos de cobranza, utilizando técnicas interpersonales y legales para mejorar la recuperación de deudas.

REQUISITOS DE INGRESO

- Conocimientos básicos en administración.
- Experiencia previa en el área de cobranzas o créditos es deseable pero no imprescindible.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA **CAIUSACH**

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

1. Introducción a las características actuales del mercado y los clientes

- Competitividad
- Globalización de los mercados
- Características de la competencia
- Características del cliente: Un individuo
- Clientes fáciles y difíciles, la importancia de las diferencias individuales

Competencias a Desarrollar:

- Comprender el entorno económico y social contingente y su impacto en los procesos de cobranzas.

2. Gestión de Cobranzas en la empresa

- Importancia de las ventas a crédito.
- Estructura y funciones del departamento de créditos y cobranzas.
- Integración del departamento con otras áreas de la empresa.
- Manejo de quejas y resolución de no pagos.

Competencias a desarrollar:

- Administrar efectivamente las operaciones de cobranza.
- Resolver conflictos y manejar objeciones relacionadas con pagos.

3. Criterios para una gestión efectiva de cobranzas

- Sistema de cobranzas y su ajuste a la realidad empresarial.
- Principios y normas para una cobranza efectiva.
- Desarrollo y ejecución de un plan estratégico de cobranzas.

Competencias a desarrollar:

- Diseñar sistemas de cobranza adaptados a las necesidades específicas de la empresa.
- Aplicar principios y normas para maximizar la eficiencia en la recuperación de deudas.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

4. Técnicas efectivas de cobranza

- Técnicas de cobranza personal y escrita.
- Uso del teléfono como herramienta de gestión de cobranzas.
- Estrategias para abordar y superar objeciones.
- Negociación y cierre de acuerdos con clientes.

Competencias a desarrollar:

- Utilizar técnicas comunicativas y de negociación para mejorar la recuperación de deudas.

5. Acciones legales por incumplimiento de créditos

- Proceso y relevancia de los títulos ejecutivos.
- Características del juicio ejecutivo y procedimientos legales.
- Gestión de retiro, embargo y liquidación de bienes.

Competencias a desarrollar:

- Conocer y aplicar acciones legales en el proceso de cobranzas.

6. Garantías legales del crédito: Usos y limitaciones

- Tipos y definiciones de garantías.
- Garantías reales y personales y su aplicación en cobranzas.

Competencias a desarrollar:

- Evaluar y aplicar garantías adecuadas en situaciones de crédito para asegurar la cobranza efectiva.

Participación mínima

75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima

4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL
C.A.I

FACULTAD DE INGENIERÍA

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE
EVALUACIÓN



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO