



CLASE PRESENCIAL

CURSO

TÉCNICAS EFECTIVAS DE COBRANZA

PÚBLICO OBJETIVO

Técnicos y administrativos, encargados de la gestión de cobranzas en empresas, así como aquellos en áreas de créditos que busquen mejorar sus habilidades en recuperación de deudas.

REQUISITOS DE INGRESO

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

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Introducción al mercado y clientes

1. Competitividad y globalización de mercados.
2. Características de la competencia y del cliente.
3. Análisis de clientes fáciles y difíciles, importancia de las diferencias individuales.

Competencias a Desarrollar: Comprender el entorno económico y social actual y su impacto en los procesos de cobranzas, capacitando para adaptarse a diferentes tipos de clientes y mejorar la eficacia en la gestión de cobranzas.

Módulo 2: Gestión de cobranzas en la empresa

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

Competencias a Desarrollar: Administrar efectivamente las operaciones de cobranza dentro de la empresa y resolver conflictos y objeciones relacionadas con pagos, asegurando una gestión integrada y efectiva.

Módulo 3: Criterios para una gestión efectiva de cobranza

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

Competencias a Desarrollar: Diseñar y aplicar sistemas de cobranza adaptados a las necesidades específicas de la empresa, aplicando principios y normas para maximizar la eficiencia en la recuperación de deudas.

Módulo 4: Técnicas efectivas de cobranza

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

Competencias a Desarrollar: Utilizar técnicas comunicativas y de negociación para mejorar la recuperación de deudas, haciendo uso efectivo del teléfono y otras herramientas de comunicación.

Módulo 5: Acciones legales por incumplimiento de créditos

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



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Competencias a Desarrollar: Conocer y aplicar acciones legales en el proceso de cobranzas, incluyendo el manejo de procedimientos para el retiro y liquidación de bienes.

Módulo 6: Garantías legales del crédito: Usos y limitaciones

1. Tipos y definiciones de garantías.
2. 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.

Metodología de Capacitación Síncrona

La metodología de capacitación síncrona, con clases en vivo y acceso a la grabación de las clases dictadas por el relator está diseñada para desarrollar y fortalecer competencias clave en los trabajadores. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- Interacción en tiempo real: Sesiones en vivo con el profesor para resolver dudas y recibir retroalimentación inmediata.
- Flexibilidad: Acceso a grabaciones para repasar contenido en cualquier momento.
- Entorno: Moodle centraliza recursos, facilita el seguimiento y la autoevaluación.
- Colaboración entre equipos distribuidos: Fomenta el intercambio de ideas y el aprendizaje colaborativo entre trabajadores en distintas ubicaciones geográficas.

Esta metodología combina las ventajas del aprendizaje en tiempo real y la flexibilidad del acceso a contenido grabado. Las sesiones en vivo proporcionan interacción directa con el profesor, similar a la capacitación presencial, fomentando la participación activa y la resolución inmediata de dudas. Al mismo tiempo, el acceso a las grabaciones permite a los trabajadores repasar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo, sin limitaciones geográficas ni de horarios. Esto garantiza una capacitación eficiente y flexible, adecuada para empresas con equipos distribuidos o con agendas laborales exigentes.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Asistencia 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



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO