



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS

PRESENCIAL

Cobranza Efectiva

“Técnicas de Cobranza Persuasiva”

30%
menos para
Socios CCQ

Público
en general
\$200



Inicia **18** marzo



20 Horas
Sábados
08h00 a 13h00

50%
Menos para
mujeres

*No aplica descuento sobre descuento

Cobranza Efectiva

Descripción

La cobranza es quizá la etapa más importante del proceso comercial, representa la materialización de las estrategias de la empresa. La crisis económica, la recesión, la pandemia, la agresiva competencia, la internet y todo el boom tecnológico que estamos viviendo, han llevado a los empresarios ecuatorianos a vivir un nuevo entorno de negocios basados en decisiones de riesgos que requieren de un profesional de cobranzas preparado

Este curso pretende crear una cultura de cobranzas en todo el equipo de ventas, cobranzas y otorgamiento de crédito, asegurando rapidez y eficiencia para la generación de liquidez en la empresa. Así mismo, conocer las estrategias y mecanismos de negociación extrajudicial, que impidan llegar a las instancias legales en donde se podría alargar el proceso y generar gastos judiciales, no beneficiosos para ambas partes.

Para tal efecto, se fomentará la optimización de los métodos de gestión cobros basados en el efectivo proceso de negociación, el uso de un lenguaje que logre persuasión, la conexión y generación de confianza, a fin de superar las posibles objeciones u obstáculos expuestos por el cliente.

A lo largo de la capacitación se realizarán simulaciones o clínicas de negociación, utilizando estrategias de neurocobranza, con la finalidad de que los participantes desarrollen sus habilidades de liderazgo e influencia con diversos tipos de deudores; para ello, se definirán los perfiles de posibles deudores, sus características, mapas mentales y estrategias a seguirse para lograr acuerdos, maximizando de esta forma la posibilidad de recuperar la cartera vencida.



Objetivo

Mejorar los resultados de recaudación de los participantes, mediante el desarrollo de sus destrezas, que les permitan establecer relaciones de autoridad y confianza con sus clientes.

Desarrollar una metodología de mejoramiento continuo de comunicación asertiva para la gestión de cobros en diferentes contextos.

Identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que se deben desarrollar para desarrollar cobros efectivos.

Aplicar las técnicas y métodos más innovadores para medir el nivel de comunicación, basado en el nivel de acuerdos logrados.

Establecer mecanismos de negociación extrajudicial, soluciones posibles y propuestas para establecer planes de pagos.

Dirigido a:

Jefes de Crédito y Cobranza, Vendedores, Cobradores, y todos los colaboradores relacionados directa o indirectamente en la gestión de cobranzas de la empresa.



CONTENIDO

1. Gestión Estratégica de Cobranza

- Elementos de cobranza estratégica
- Enfoque práctico de entrenamiento
- Recursos involucrados
- Taller: Perfil del neurocobrador
- ADN de cobranzas
- Liderazgo en la gestión de cobros
- Actitud positiva y automotivación
- Administración efectiva del tiempo
- Taller: Niveles de energía física y psíquica

2. Técnicas de Neurocomunicación Asertiva

- Comunicación presencial y telefónica
- Proceso de neurocomunicación
- Lenguaje verbal – Herramientas de gestión
- Lenguaje emocional – Herramientas de gestión
- Lenguaje corporal – Herramientas de gestión

3. Estrategias en el Speech de Cobranzas

- Componentes del speech de cobranza
- Identificación y presentación al cliente
- Conexión inicial en el saludo
- Cómo informar la deuda y pedir el pago
- Escucha activa de respuestas
- Preparar respuestas para las excusas más frecuentes
- Acuerdo y cierre del trato
- Registro de interacción
- Taller: Clínicas de neurocobranza

4. Estrategias en Situaciones Conflictivas

- Mecanismos de gestión extrajudicial
- La negociación extrajudicial
- Bases para la negociación extrajudicial
- Partes de la negociación extrajudicial
- Análisis situacional
- Determinación de objetivos
- Comunicación con la otra parte
- Resolución del conflicto
- Documentación de acuerdos
- Seguimiento y control de acuerdos

5. Estrategias de Neuronegociación en Cobros

- Hemisferios cerebrales
- Inteligencia emocional
- Estrategias de conexión
- Personalidad del negociador
- Dominante – Estrategias de negociación
- Persuasivo – Estrategias de negociación
- Estable – estrategias de negociación
- Cumplidor – Estrategias de negociación
- Taller: Modelo DISC
- Taller: Plan de Acción



Galo Garcés Uquillas

EXPERTO EN GESTIÓN COMERCIAL

- Experto en WCSM – Wholesale Channels Sales and Marketing - México.
- Training for Trainers by Commercial Competences.
- Certificación Internacional de Marketing y Ventas – Colombia, Chile y Bolivia.
- Certificación Internacional de Coach Profesional – ICL Colombia.
- Magíster en Marketing - Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Ingeniero de Empresas - Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Posee una certificación internacional en: Strategic Planning Trainer by Scenarios.
- Consultor y Facilitador senior experto en Estrategia Comercial, Marketing y Customer Experience en organizaciones como: Adidas, Ivan Bohman, Tonello, Servientrega, Grupo La Fabril, Colombina del Ecuador, SRI, Baker Hughes, Swissôtel, Grunenthal, Siatigroup, Close Up, Danec, Indecaucho, Plast Print, Flexpack, Proveedor Automotriz JV, Tropical Dance, Ekiprotek, Dissanty, Megabrokers, Equiproin, Somfflex, Optiworld, Re/Max Asesoría Inmobiliaria, Deltagen Group, G&M Inmobiliaria, Relco Construcciones entre otros.
- Ha sido Gerente Comercial en las empresas: DMC, BATA SHOE ORGANITATION, BUESTÁN CIA. LTDA, GRUPO CARVAJAL, GRUPO EMPRESARIAL FLEXPACK.
- CEO en G&G Strategic Consulting desde el 2007 hasta la fecha.
- Director Académico Áreas Administración, Marketing y Ventas en el American Junior College.
- Docente de Catedra de: Marketing, Gerencia Comercial, Neuroventas, Psicología del Consumidor, Inteligencia de Mercados, en diferentes Universidades del País.



Complementa tu formación gratuitamente



**TU NEGOCIO
EN MARCHA**

En reconocimiento a la confianza que has depositado en nosotros para potenciar tu formación académica, ponemos a tu disposición un curso complementario y asincrónico a través de la plataforma Moodle.

CURSO: Neuroservicio Y La Comunicación Con El Cliente

APRENDERÁS:

1. ¿Cómo cuidar a nuestros clientes?
2. La actitud
3. Comunicación efectiva
4. ¿Qué entiendes por cooperación?
5. Errores en la comunicación
6. Lo importante es escuchar
7. Inteligencia emocional

Completa el curso según
tu disponibilidad de tiempo

Duración Total:
2 horas





CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



**ESCUELA
DE NEGOCIOS**



0999100500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec

