



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

# COBRANZAS 360: DOMINANDO EL ARTE DE LA COBRANZA

Inicio: lunes, 17 de junio de 2024  
Horario: Lunes a Viernes de 19:00 a 21:00  
Duración: 10 horas

Inversión P.V.P: \$ 100  
Inversión Socio CCQ: \$ 70  
Modalidad: Online

# COBRANZAS 360: Dominando el arte de la cobranza

## DESCRIPCIÓN:

Este curso ofrece un enfoque integral y holístico para desarrollar las habilidades y herramientas necesarias para una gestión de cobranzas exitosa en el contexto financiero y regulatorio de Ecuador. Con un énfasis en la cobranza 360°, aborda no solo los aspectos teóricos, sino también las aplicaciones prácticas requeridas para una estrategia de cobro efectiva.

A través de un aprendizaje basado en la empatía, la negociación y la resolución de conflictos, los participantes adquirirán un conjunto completo de competencias que les permitirá abordar el proceso de cobranza desde una perspectiva global, con el fin de entender las necesidades y motivaciones de los clientes, desarrollar habilidades de comunicación persuasiva, y aplicar técnicas de negociación para llegar a acuerdos satisfactorios.

El taller también explorará cómo aprovechar herramientas y tecnologías modernas para optimizar el flujo de cobranza, monitorear el desempeño y tomar decisiones informadas.

Al adoptar un enfoque 360°, los participantes podrán implementar estrategias de cobro que mejoren la experiencia del cliente, reduzcan el riesgo de mora y contribuyan a la sostenibilidad financiera de la organización.

## OBJETIVOS:

- Desarrollar habilidades de negociación, comunicación y uso de tecnologías para una gestión de cobranzas eficaz y ética, adaptada al contexto financiero y regulatorio de Ecuador.
- Fortalecer capacidades de los participantes para implementar prácticas de cobro que mejoren la experiencia del cliente y cumplan con el marco normativo vigente.
- Proporcionar conocimientos esenciales para gestionar de manera integral el proceso de cobranza, considerando las particularidades del entorno financiero ecuatoriano.

# COBRANZAS 360: Dominando el arte de la cobranza

## CONTENIDOS:

### Innovación en las cobranzas

- Tipos de cobranza y su aplicación
- Marco regulatorio y buenas prácticas
- Estrategias de negociación efectiva
- Manejo de conflictos y objeciones
- Optimización de procesos de cobranza

### Implementación de tecnologías y automatización

- Monitoreo y análisis de indicadores de desempeño
- Mejora continua del flujo de cobranza
- Enfoque ético y orientado al cliente
- Protección de datos y confidencialidad
- Derechos y obligaciones de las partes
- Aplicación práctica y estudios de caso

### Negociación

- Técnicas de negociación efectiva: principios y aplicaciones
- Consideraciones culturales en la negociación en Ecuador
- Ejercicios prácticos de negociación en escenarios realistas

### Ética y Cumplimiento

- Importancia de las prácticas éticas en el proceso de cobranza
- Garantizar el cumplimiento normativo en todas las etapas
- Análisis de casos de estudio sobre situaciones éticas en cobranzas



# FACILITADOR



GALO GARCÉS

- CEO en G&G Strategic Consulting
- 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 nacionales e internacionales
- En su trayectoria profesional ha sido Gerente Comercial en las empresas: DMC, BATA SHOE ORGANITATION, BUESTÁN, GRUPO CARVAJAL, GRUPO CORPORATIVO FLEXPACK..
- 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.



“Logramos que tus  
talentos  
se conviertan en  
resultados”.



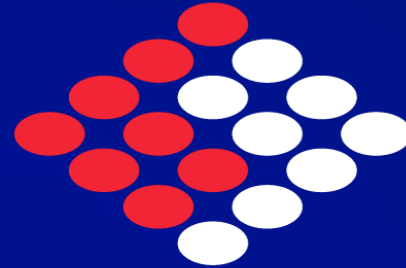
CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

**INSCRIBETE:**



098 848 8584



eherrera@lacamaradequito.com



[www.ccq.edu.ec](http://www.ccq.edu.ec)