



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS

COBRANZAS ESTRATÉGICAS: NEGOCIACIÓN CON CLIENTES DIFÍCILES

Modalidad Virtual: 10 horas

Inicia: lunes, 23 de marzo de 2026 al
viernes, 20 de marzo de 2026

Horario: 19h00–21h00

PVP: \$ 85

Valor Socios CCQ: \$ 60





30% DESCUENTO
EXCLUSIVO PARA SOCIOS CCG

Cobranzas Estratégicas: Negociación con Clientes Difíciles

Modalidad: Online

Inicia:
23 de marzo

Duración:
10 horas

P.V.P.:
\$85

Más información:
099 910 0500



OBJETIVO

Diseñar e implementar estrategias de cobranza y negociación efectiva para disminuir la mora y acelerar el ciclo de cobro.

DIRIGIDO A:

- Gestores de cartera, jefes de cobranza, asesores comerciales, dueños de negocio.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN:

- Experiencia básica en interacción con clientes.
- Acceso a Excel para indicadores de cartera No excluyente).
- Casuística real de la empresa (opcional).

RESULTADOS ESPERADOS:

- Estrategias de cobranza preventiva/correctiva aplicadas.
- Técnicas de negociación para clientes difíciles.
- Tablero de control de cartera con métricas clave (DSO, aging).

BENEFICIOS:

- Menor cartera vencida y mejor flujo de caja.
- Aumento de efectividad en promesas y acuerdos de pago.
- Protocolos y scripts validados para distintos perfiles de cliente.

CONTENIDOS

Sesión 1 – Psicología del cliente y segmentación de mora

- Tipologías de deudor y sesgos de comportamiento.
- Segmentación por aging y riesgo.
- Actividad: Mapa de guiones por segmento.

Sesión 2 – Cobranza preventiva y políticas de crédito

- Onboarding, límites y garantías.
- Señales tempranas y alertas.
- Actividad: Diseño de política preventiva y scoring básico.

Sesión 3 – Técnicas de negociación y manejo de objeciones

- CNV, preguntas de poder y cierres.
- Estrategias para clientes difíciles y situación de conflicto.
- Actividad: Role play grabado con rúbrica de negociación.

Sesión 4 – Instrumentos y legalidad en Ecuador

- Acuerdos de pago, pagarés, factoring y cesión de cartera.
- Gestión prejurídica y derivación jurídica responsable.
- Actividad: Árbol de decisión de ruta de cobranza.

Sesión 5 – Tablero de cobranza y operación diaria

- KPIs (DSO, PTP, tasa de contacto, promesas cumplidas).
- Cuadro de mando para seguimiento y alertas.
- Actividad: Dashboard de cartera 1.0 con plantilla.



30% DESCUENTO
EXCLUSIVO PARA SOCIOS CCQ

Cobranzas Estratégicas: Negociación con Clientes Difíciles

Modalidad: Online

Inicia:
23 de marzo

Duración:
10 horas

P.V.P.:
\$85

Más información:
099 910 0500



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

FACILITADOR



MARCELO VILLALVA

- Director Administrativo y Financiero para Latinoamérica, en empresas Multinacionales con Plantas de Producción, con base en Alemania, Rusia, Suiza, Francia, Colombia y USA, tales como: Hoechst Alemania, Marion Merrell Down USA, Fresenius Medical Care Alemania, ESGEM – Rusia, CAMBRIDGE Colombia, National Medical Care USA, Aventis Alemania , HMR Hoechst Marion Roussell y Commodities AG .- Suiza.
- Director y Líder del Proyecto SAP en América Latina con partners estratégicos como Artur Andersen , PWC Price Waterhouse Coopers, KPMG, Idiomas: Alemán, Inglés y Español
- Consultor Financiero en RYFS Colombia dedicada al análisis de Riesgos del sector Banca y Finanzas en Colombia , Panamá, y Ecuador.
- Profesional en Administración y Marketing, especializado en la Escuela de Negocios de Costa Rica, Instituto Costarricense de Altos Estudios (INCAE) PAGXV.
- Especializado en Banca y Finanzas en la Escuela de Negocios de Bogotá Colombia Risk and Financial System de Colombia.
- Profesor del Colegio Mayor de la Universidad San Francisco de Quito.
- Docente en el Departamento de Proyectos de Formación continua de la UIDE.
- CFO en PBFS Colombia ,Empresa impulsadora de Proyectos de Desarrollo en varios países como Panamá, Colombia , Ecuador y Perú.
- Consultor Financiero Freelance en Banca y Finanzas, Proyectos Familiares y Empresariales, Finanzas Personales, Negocios, Planeación Estratégica, Cuadro de Mando Integral, Procesos, Riesgos, Compliance, Presupuestos, Indicadores, Estilos de Negociación, Cambios Organizacionales.



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

INSCRIBETE:



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec