

ONLINE

SUPER  
PROMO  
**2x1**

# Administración y Recuperación de Cartera

Inicia  
 **20**  
agosto

 15 Horas  
Sábados  
08:00 a 13:00

**30%**  
menos para  
Socios CCQ

Público  
en general  
**\$145**

# Administración y Recuperación de Cartera

## DESCRIPCIÓN

- 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, que impidan llegar a las instancias legales en donde se podría alargar el proceso y generar gastos judiciales, no beneficiosos para ambas partes.

## 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.

## 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.
- Aplicar las técnicas y métodos más innovadores para analizar la cartera y desarrollar estrategias de cobranza.
- Medir el nivel de comunicación con los clientes en diferentes contextos y lograr acuerdos sustentables.
- Identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que se deben desarrollar para desarrollar cobros efectivos.
- Establecer mecanismos de negociación, soluciones posibles y propuestas para establecer planes de pagos.



# CONTENIDO



## 1. Administración de Cartera

- Implicaciones de una cartera morosa
- Causas internas y externas de la mora
- Análisis situacional de la cartera
  - Política de cobranza
  - Clasificación y análisis de la cartera
- Establecimiento de objetivos
  - Cualitativos y cuantitativos
  - KPI's
- Estrategias de cobranza
  - Plan de comunicación por cliente
  - Alternativas de pago
  - Impronta en las primeras opciones de pago



## 2. Estrategia en el Gestor de Cobranzas

- Elementos de cobranza estratégica
- Enfoque práctico de entrenamiento
- ADN de cobranzas
- Liderazgo, Actitud positiva y automotivación
- Administración del tiempo



## 3. Técnicas de Neurocomunicación

### Asertiva

- Comunicación presencial y telefónica
- Proceso de neurocomunicación
- Lenguajes verbal, emocional y corporal



## 4. 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



## 5. 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



# Galo Garcés



- 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

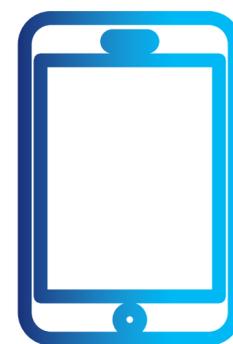


En reconocimiento a la confianza que has depositado en nosotros para potenciar tu formación académica, ponemos a tu disposición un curso complementario y asincrónico a través de la plataforma Moodle.

## **CURSO : NEUROSERVICIO Y LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

- ¿Cómo cuidar a nuestros clientes?
- La actitud
- Comunicación efectiva
- ¿Qué entiendes por cooperación?
- Errores en la comunicación
- Lo importante es escuchar
- Inteligencia emocional

Duración: 2 horas

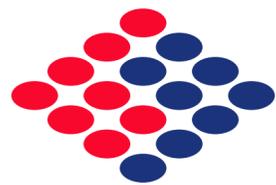


Ingresa desde cualquier dispositivo.



Completa el curso según tu disponibilidad de tiempo





**CÁMARA**  
DE COMERCIO  
DE QUITO

**200**  **JUNTOS**  
HACIA EL  
BICENTENARIO



**ESCUELA**  
DE NEGOCIOS



Más información:

 099 910 0500

 [capacitacion@ccq.edu.ec](mailto:capacitacion@ccq.edu.ec)

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