

# GESTIÓN EFICIENTE DE COBROS



## OBJETIVO:

1. Comprender la actividad empresarial bajo el concepto sistemático y la importancia del trabajo en equipo, bajo el concepto de subsistemas integrantes e interactuantes (venta-crédito-cobranza).
2. Comprender y manejar las bases conceptuales que dan origen a una gestión eficiente de cobranza.
3. Manejar las principales herramientas existentes, para llevar a cabo una gestión de cobranzas en términos óptimos para la empresa, sin dañar la relación con el cliente.

## CONTENIDO

### 1- Marco Conceptual

- Recursos escasos por optimizar (clientes)
- La empresa y su objetivo (maximizar utilidades)
- La empresa como sistema social abierto
- Estructura organizacional de la empresa
- Importancia del clima laboral reinante al interior de la empresa
- Clima laboral versus proceso comunicacional
- Funciones y barreras de la comunicación
- El ejecutivo de cobranzas como comunicador frente al cliente

### 2- La gestión de cobranzas de las empresas

- Importancia de la gestión de ventas para la empresa
- El crédito como fuente generadora de más ventas para la empresa
- Importancia de orientarse a un buen otorgamiento de crédito
- Análisis del otorgamiento de un crédito (riesgo vs. rentabilidad)
- Estructura y organización del departamento de cobranzas
- El jefe del departamento y sus funciones
- Perfil humano, comercial psicológico del personal idóneo

- Relación del departamento con el resto de la empresa.
  - Principales causas de no pago de las deudas
  - Manejo de quejas de los clientes frente a cobranzas
- ### 3- Criterios para una eficiente gestión de cobranzas
- La cobranza y su rol en la empresa
  - La cobranza como proceso a través del tiempo
  - Definición de un sistema de cobranzas ad hoc con la empresa
  - Principios y normas básicas de cobranzas
  - Principales políticas de cobranzas

### 4- Técnicas efectivas de cobranzas

- La cobranza como un proceso en el tiempo
- El cobrador y su misión recuperadora
- La cobranza personal y escrita
- Utilización del teléfono como instrumento de gestión
- Qué son las señales de acuerdo y cómo trabajarlas a favor nuestro
- Qué son las objeciones y cómo trabajarlas a favor nuestro
- Factores que facilitan el cierre y tipos de cierre existente
- Argumentos y términos que permiten el cierre exitoso
- Llamadas de seguimiento