

GESTIÓN EFICIENTE DE COBROS



**JULIO
27
COSTA RICA**



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 propender 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

CUPO LIMITADO

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN

GESTIÓN EFICIENTE DE COBROS

Garantizo la inscripción de _____ persona (s)
Nombre de Participante E-mail

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

DATOS DE FACTURACIÓN

Compañía: _____
RUC: _____
Dirección: _____
Ciudad: _____
Apartado Postal: _____
Tel: _____

AUTORIZADO POR

Nombre: _____
Cargo: _____
Tel: _____
E-mail: _____

TEL: (506) 4000 - 0731
ventas@trainingpartnersdmc.com

INVERSIÓN:

C 160.000

PRONTO PAGO:

C 128.000

(Antes del 7 de Julio)

C 140.000

(Antes del 17 de Julio)

PAQUETE CORPORATIVO:

Grupo de 3 participantes

C 360.000

INCLUYE

Información estratégica, material de trabajo, reconocimiento, coffee break, almuerzo y la exposición de un prestigioso consultor.

HORARIO

Duración 8 horas
De 8:30 am a 5:30 pm

FORMAS DE INSCRIPCIÓN

* **Llenar solicitud de inscripción** (anexa a este folleto) y enviar por E-mail a nuestras oficinas

* **Cuenta a nombre de:**

Training Partners DMC, S.A.

* **Depósito y Transferencia a:**

Cuenta Ahorros:

Banco Nacional de Costa Rica

Colones: 200-01-044-025192-7

CC 15104420010251927

Dólares: 200-02-044-0444789-6

CC 15104420020047895

* **ENVIAR POR E-MAIL LA FICHA DE SU DEPÓSITO SELLADA**

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Para recibir su reembolso deberá cancelar su inscripción 5 días hábiles previos a la fecha del seminario, si es posible se emitirá una carta válida para un evento futuro del mismo precio. Nuestros seminarios se realizan a un quórum mínimo de participantes, si la cantidad de participantes no completa el quórum y usted ya realizó el pago, la devolución del dinero se da en un lapso de 3 semanas o se le concede una participación de cortesía para 2 seminarios del mismo o menor valor.

San Joaquín de Flores Heredia, 100S y 100 E
del Palacio Municipal de Flores, Costa Rica