

CURSO

Nombre curso:

TÉCNICAS DE COBRANZA

Código Sence:

Duración

30 horas

ORGANISMO CAPACITADOR

Nombre de fantasía:

DIMAC

Razón Social:

CAPACITACION Y DESARROLLO DIGITAC LTDA.

RUT:

76.038.112-8

Certificación:

NCH 2728 E ISO 9001:2008

Dirección:

Calle Sotero del Rio #508 of. 402

Santiago Centro, Santiago-Chile

Correo Electrónico:

capacitacion@dimacltda.cl

Fono:

22697 0350 – 22697 9664

DIMAC

TEMARIO

OBJETIVO:

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones reconocer y analizar el origen de la función de Cobranza, identificar la función del Cobrador, reconocer los documentos de Crédito y aplicar técnicas de cobranza, lograr una identificación positiva con el cargo reconociendo elementos de una comunicación efectiva.

TEMARIO:

1. LA FUNCIÓN DE VENTAS

- ¿Qué se vende, a quién se vende, como se vende?
- La relación de la empresa con el cliente.
- La ética en las relaciones Empresa – Cliente.

2. LA VENTA A CRÉDITO ORIGEN DE LA FUNCIÓN DE COBRANZAS

- Conceptos de crédito.
- El crédito, factor de dinámica económica.
- Política de crédito.
- Sistema de crédito.
- Procedimientos de crédito.
- Características particulares de crédito en empresas.
- Las garantías necesarias del crédito para asegurar la Justa correlación de intereses.
- Empresa – Cliente.
- El proceso consecucional: Crédito – Venta – Cobranza.

3. EL MERCADO

- ¿Quién es el cliente de su empresa?
- El mercado de clientes de la empresa.
- Segmentación de mercado.
- Meta de la empresa: Satisfacción de sus clientes.
- ¿Qué espera el cliente de usted y su gestión?
- Tipos de clientes – deudores.
- ¿Cómo identificar la tipología de clientes – deudores y manejar adecuadamente la interrelación con ellos?

4. EL COBRADOR O RECAUDADOR

- Perfil del cobrador profesional.
- Taller grupal: “Selección del cobrador Ideal”.
- La gestión del cobrador.
- Cualidades que debe desarrollar el cobrador.
- Errores y actitudes que deben evitar los cobradores.
- El cobrador al servicio de la relación Empresa – Cliente.

5. GESTIÓN DE COBRANZAS

- Gestión de cuentas por cobrar.
- Objetivos.
- Registros.
- Medicines.
- Límites de crédito – caducidades.
- Información de crédito.
- Cobranzas.
- Cobro de teléfono.
- Cobro por cartas.

6. TÉCNICAS DE COBRANZA

- La relación Vendedor – Departamento de Crédito.
- La planificación en la cobranza.
- La organización del plan de cobranza.
- El control del plan de cobranzas.
- Retroalimentación.
- La entrevista de cobranzas.
- Planificación de la ruta de visitas de cobranza.
- ¿Cómo iniciar las entrevistas?
- Elementos de una presentación convincente.
- Detección de la situación del cliente.
- Superación de las objeciones del deudor.
- Métodos para cerrar acuerdos de conveniencia mutua.

7. DOCUMENTOS DE CRÉDITO

- El cheque: normas legales y su uso como “documento de crédito”.
- Aspectos que deben ser considerados al recibir un pago con cheque.
- La letra de cambio.
- La letra de cambio “notarial”.
- La letra de cambio como garantía temporal de crédito.
- La letra de cambio como garantía permanente de crédito.
- El pagaré como instrumento de pago.
- Tarjeta de crédito.
- Facturas.

8. NORMAS DE COBRANZA PREJUDICIAL Y JUDICIAL

- Cobranza morosa no documentada.
- Cobranza de un cheque.
- Plazos legales.
- Acciones a seguir.
- Cheques prescritos.
- Cobranza de Letras y Pagarés.
- Conceptos legales.
- Plazos legales

9. RELACIONES HUMANAS EN LA LABOR DE COBRANZA

- La auto-comprensión, factor clave para cultivar buenas relaciones humanas:
- La simpatía por uno mismo lleva al afecto por los demás.
- Todos tenemos necesidades.
- Tres estados del YO.
- Puntos clave para entender a los demás.
- La Comunicación en las buenas relaciones humanas:
- ¿Cómo expresar lo que se quiere decir?
 - Mensajes falsos en la comunicación.
 - Mensajes confusos en la comunicación.
 - Abstracción en la comunicación.
- La auto-comprensión, factor clave para cultivar buenas relaciones humanas:
- Mensajes falsos en la comunicación.
- Mensajes confusos en la comunicación.
- Abstracción en la comunicación.
- Taller grupal de análisis

METODOLOGIA DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología utilizada será de clases teóricas basadas en un profundo análisis de temas a tratar y además serán planteados puntos de vista desde la diversidad de realidades y situaciones, así se pasará a las clases prácticas con los conocimientos de base ya adquiridos en la clase teórica y serán aplicados con la supervisión del Equipo Docente. Se contemplan algunas de estas clases prácticas en terreno con los materiales y equipos adecuados destinados para estos efectos.

MODALIDAD PEDAGOGICA

Cada curso utilizará una metodología activo-participativa, que permita un mayor dinamismo, entendiendo que la mejor forma de aprender y de interactuar, es que los participantes “aprendan haciendo”.

EVALUACION DIAGNOSTICA PREVIA

Nuestra empresa se encuentra en condiciones de realizar Evaluaciones de Diagnóstico en forma previa al comienzo del Curso, con tal de determinar el nivel base y así homologar los conocimientos de los participantes con el material a utilizar en la capacitación.

REUNION DE COORDINACION

En el caso que sea necesario, Dimac Capacitación Ltda. Tendrá una Reunión presencial con los encargados de la capacitación de la Empresa o Institución, con el fin de coordinar y afinar detalles del curso, en algunos casos estas podrán ser realizadas vía telefónica o teleconferencia.

EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Ajustar el curso a los requerimientos de los alumnos ya que este se realiza en las instalaciones de la empresa. Se ejecuta con dos relatores de seguridad y operación de maquinarias con sus correctas supervisiones por parte de DIMAC. (Según propuesta) El curso se realizara en el número de sesiones acordadas con el programa de capacitación propuesto. En la parte práctica será autorizada por un prevencionista con los requerimientos necesarios para dicha actividad en nuestras instalaciones.

Una vez finalizado el curso, DIMAC se encargara de cancelar y tramitar la licencia clase D de los participantes que aprueben el curso con los correspondientes informes.

POST- VENTA

- Ceremonia de cierre de curso.
- Informe de las características generales de la capacitación.
- Informe de notas y asistencia.
- Informe con grafico estadístico de la encuesta de satisfacción.
- Todos los informes se adjuntan en una carpeta que se encontraran en nuestras oficinas para cualquier respaldo e información del colaborador.

MATERIAL DIDACTICO

Dimac Capacitación Ltda. pondrá a disposición de cada participante el material necesario para el adecuado desarrollo del Curso. Según el alcance del Curso se definirá el material necesario.

Manual de Curso confeccionado por Nuestra OTEC en conjunto con el Equipo Docente.
Carpeta de Apuntes.
Set de Lápices

PERFIL DE NUESTROS INSTRUCTORES O RELADORES

Los Relatores de este Curso son Profesionales altamente calificados, con amplia experiencia laboral y docente en el área.

Cada Relator ha sido capacitado en técnicas metodológicas de enseñanza participativa, como así también se le ha inducido en las políticas y reglamento interno de nuestra empresa.

CERTIFICADO

Todos los participantes recibirán un Diploma por participación en el curso y los que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un Certificado de Aprobación de nuestra organización.

EQUIPOS CON LOS QUE CUENTA DIMAC PARA LA EJECUCIÓN DEL CURSO EN INSTALACIONES DE LA EMPRESA

- Notebook.
- Data Show