

# DIPLOMADO EN GESTION DE COBRANZAS

## FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

Surge como una imprescindible alternativa para mejorar las competencias laborales y el desempeño de todos quienes se desempeñan en las áreas de crédito y cobranzas de las empresas y organizaciones de nuestro país, mediante el perfeccionarse y aplicación de conocimientos actualizados en materia de cobranzas, a las necesidades del mercado y las exigencias de las empresas en esta importante área de gestión.

## OBJETIVO GENERAL

El Diplomado “Desarrollo de Habilidades para una Gestión Integral del Crédito y la Cobranza” proporcionará las herramientas fundamentales para el desempeño actualizado y eficiente de quienes desempeñan labores en el área de cobranzas de cualquier empresa. Lo anterior, bajo una formación multidisciplinaria en todos los temas que son cruciales para la creación de valor en sus puestos de trabajo.

Este exclusivo Diplomado buscará, entre otros objetivos estratégicos, el que los alumnos puedan efectuar correctos análisis financieros para evaluar el riesgo crediticio y confeccionar la documentación de los créditos acorde a la legislación vigente. Durante el desarrollo del Diplomado los alumnos serán capaces de poder aplicar las más importantes y modernas técnicas de cobranza personal, escrita y telefónica, así como aquellas técnicas de carácter comunicacional y de relaciones interpersonales que les permita identificar, comprender y administrar las denominadas razones de no pago a fin de lograr una efectiva recuperación de los créditos otorgados. Por último, los alumnos podrán conocer y aplicar las afamadas técnicas de negociación de la Escuela de Harvard.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el contexto del crédito tanto desde el punto de vista empresarial como del proceso de comercialización.
- Organizar un departamento de crédito y cobranzas, estableciendo la estructura, los procedimientos los documentos y controles y los informes.
- Comprender como opera el crédito y porqué es el origen de la cobranza.
- Aplicar los sistemas de recopilación de información efectuar un análisis financiero, determinando los

indicadores financieros para la evaluación crediticia y fijar los límites de crédito aplicar los resguardo y garantías y controlar efectivamente la cartera crediticia.

- Aplicar técnicas de distribución de la cobranza y administrar efectivamente las cuentas por cobrar. Aplicar los 7 pasos de la cobranza.
- Manejar efectivamente la entrevista de cobranzas.
- Identificar y manejar efectivamente los distintos tipos de clientes.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, solución de problemas y manejo de conflictos. Aplicar el proceso de toma de decisiones.
- Aplicar técnicas de cobranza telefónica y manejar efectivamente centros de llamados.
- Aplicar las herramientas de un cobrador exitoso y aplicar las técnicas de la PNL para mejorar la percepción, sintonizar con el cliente y persuadirlo.
- Conocer los distintos tipos de obligaciones, su nacimiento y responsabilidades; como asimismo, documentar efectivamente un crédito
- Conocer los diversos aspectos relacionados con el nacimiento, la validez, uso y protesto de los distintos tipos de documentos y efectuar su cobranza conforme a la ley, asociados y gestionar efectivamente el control de la cobranza judicial.
- Planificar negociaciones de cobranzas y aplicar los pasos de la negociación y sus principios.
- Aplicar estrategias y tácticas de negociación
- Trabajar efectivamente equipo

## DIRIGIDO A

Personal que se desenvuelve dentro del área de crédito y cobranzas de una empresa y desea ver profesionalizada su labor. Además, podrán participar todas las personas que, por su necesidad laboral, deban acreditar una capacitación formal no menor a las 100 horas de entrenamiento. También podrán participar personas que, no teniendo experiencia en el área, deseen aumentar su posibilidad de colocación en empresas de cobranzas o labores referidas a las cobranzas en empresas tanto productivas como de servicios, mediante esta completa y actualizada formación.

## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

100 horas cronológicas, las clases presenciales se desarrollan en dependencias de la Universidad.

Plan de Estudio	
I	Gestión estratégica del crédito y la cobranza.
II	Técnicas efectivas de cobranzas.
III	Aspectos psicológicos de la cobranza.
IV	Técnicas de cobranzas telefónicas y manejo de centros de llamados.
V	Aspectos legales del crédito y la cobranza.
VI	Técnicas de negociación en cobranzas y trabajo en equipo.

## METODOLOGÍA

- Clases expositivas e interactivas, donde el alumno realiza y responde preguntas al relator con apoyo de material audiovisual (PowerPoint, transparencias).
- Discusión y análisis colectivo de los principales tópicos con la ayuda del relator, con análisis de casos emblemáticos y ejemplos reales.
- Talleres, dinámicas de grupos y ejercicios prácticos, a ser desarrollados en grupos o en forma individual, de acuerdo a las materias tratadas.
- Lecturas de apoyo acordes a los tópicos tratados, las cuales serán entregadas en forma oportuna al inicio de cada módulo.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN

Se realizará una evaluación al término de cada temática tratada y al final del curso cada alumno responderá en forma individual una pauta de evaluación en la que constatará los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas. Se evaluará con una escala de notas del 1 al 7, con nota 4.0 mínimos para aprobar y una asistencia de un 75%.

## PLAN DE ESTUDIOS

### MÓDULO I: GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA.

- La empresa como sistema social abierto.
- Organización de un Departamento de Crédito y Cobranza.
- Análisis y evaluación crediticia.
- El crédito como origen de la cobranza.

- El riesgo crediticio y el crédito.
- Evaluación y otorgamiento de créditos.
- Análisis financiero.
- Resguardo y control.

## **MÓDULO II: TÉCNICAS EFECTIVAS DE COBRANZAS.**

- La cobranza.
- El proceso de la cobranza.
- Los siete pasos de la cobranza.
- El manejo de la entrevista de cobranzas.
- Motivación y productividad.

## **MÓDULO III: ASPECTOS PSICOLÓGICOS DE LA COBRANZA.**

- Los clientes y su tratamiento.
- Técnicas de comunicación efectiva.
- Técnicas de solución de problemas y manejo de conflictos.
- Toma de decisiones.

## **MÓDULO IV: TÉCNICAS DE COBRANZAS TELEFÓNICAS Y MANEJO DE CENTROS DE LLAMADOS.**

- Telemarketing y cobranza telefónica.
- Manejo de Call Centers.
- Desarrollándose como cobrador.
- Desarrollando la sintonía

## **MÓDULO V: ASPECTOS LEGALES DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA.**

- Las obligaciones y la documentación del crédito.
- Los cheques.
- Las letras de cambio.
- Los pagarés.
- Las facturas.
- Las facturas electrónicas y la cobranza.
- Las quiebras.

- Las garantías.
- Procedimiento de cobranza judicial.

## **MÓDULO VI: TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN EN COBRANZAS Y TRABAJO EN EQUIPO.**

- La negociación.
- Los pasos de la negociación y sus principios.
- Estrategias y tácticas de negociación.
- Trabajando en equipo.