

Programa de Capacitación



Seminario	Cobranza Efectiva
Duración:	5 horas
Modalidad:	Presencial o virtual
Enfoque:	Práctico, participativo y orientado a resultados

Objetivo del seminario

Fortalecer las habilidades de los participantes para gestionar la cobranza de manera efectiva, profesional y orientada al cliente, aplicando técnicas de comunicación, negociación, seguimiento y control que contribuyan a mejorar la recuperación de cartera y reducir la morosidad.

¿A quién va dirigido?

Este seminario está dirigido a personal administrativo, ejecutivos de cobro, asesores de servicio al cliente, supervisores, coordinadores de cartera, vendedores con responsabilidad de seguimiento de pagos y colaboradores que participan directa o indirectamente en procesos de crédito y cobranza.

Contenido del seminario

Módulo	Contenido práctico
1. Fundamentos de la cobranza efectiva	Importancia de la cobranza en la salud financiera de la empresa; perfil del gestor de cobro; enfoque preventivo y correctivo de la cobranza.
2. Comunicación profesional con el cliente	Tono, lenguaje y actitud en la gestión de cobro; escucha activa; manejo de objeciones; mensajes claros y orientados a acuerdos.
3. Técnicas de negociación y acuerdos de pago	Identificación de causas de atraso; estrategias para lograr compromisos realistas; seguimiento de promesas de pago; documentación de acuerdos.
4. Manejo de clientes difíciles	Cómo actuar ante evasivas, reclamos o resistencia al pago; control emocional; respuestas profesionales; enfoque en solución y recuperación.
5. Seguimiento, control y mejora de la cartera	Priorización de cuentas; indicadores básicos de cobranza; registro de gestiones; acciones preventivas para reducir morosidad y fortalecer resultados.

Metodología

Programa de Capacitación



El seminario se desarrollará con explicaciones breves, ejemplos aplicados, análisis de situaciones comunes de cobranza, participación guiada y recomendaciones prácticas para utilizar de inmediato en el puesto de trabajo.

Resultados esperados

- Aplicar una comunicación más efectiva y profesional durante la gestión de cobro.
- Negociar acuerdos de pago claros, realistas y documentados.
- Manejar objeciones y clientes difíciles con mayor seguridad.
- Dar seguimiento oportuno a compromisos y cuentas prioritarias.
- Contribuir a la reducción de la morosidad y mejora de la recuperación de cartera.

Para obtener más información sobre cómo adquirir este seminario para su departamento de cobros o solicitar el programa completo para cobranza, escríbanos a ventas@asedesto.com o contáctenos por WhatsApp al 5598-3990.

