

TALLER

COBRANZA EFECTIVA EN TIEMPO DE CRISIS

DESCRIPCIÓN

Las situaciones adversas y complicadas que se viven en el mundo actual requieren de diversas habilidades para generar oportunidades de cobranzas y recuperación de cartera vencida.

OBJETIVO

Conocer los procedimientos y estrategias efectivas de cobranza y recuperación de cartera para superar con éxito las épocas de crisis.

COMPETENCIAS

- Desarrollar habilidades con las que lograrán impulsar la cobranza o recuperación de cartera en una economía en recuperación o inestable.
- Negociar de manera más efectiva con los clientes para lograr reducir plazos de cobro, aplicando estrategias de servicio al cliente durante el proceso de cobranza.

DIRIGIDO A

Aquellas personas cuyo ejercicio laboral incluya la realización de cobranzas y que deseen incorporar estrategias y herramientas de atención y negociación, con el fin de mejorar la productividad y satisfacción en el desempeño cotidiano.

CONTENIDO

- Manejo de la inteligencia emocional en la cobranza.
- Normativa de cobranzas: ley de defensa del consumidor.
- Metodología de cobranzas en épocas de crisis.
- Administración de la cobranza: segmentación, estrategia y resultados.
- Plan de acción de cobranza en épocas de crisis: contingencias, logística y protocolos.
- Comunicación masiva y asertiva a clientes de cobranza en épocas de crisis.

- Habilidades efectivas en las cobranzas telefónicas.
- Manejo de las objeciones, cobranzas difíciles.
- Alternativas, opciones, relaciones con clientes difíciles.
- Comunicación y compromisos cuando se trate de una cobranza difícil.
- Taller: clínicas de cobranza en épocas difíciles.
- Retrospección de las acciones y re diseño del plan de cobranza en épocas de crisis para el futuro.

METODOLOGÍA

El taller está diseñado a partir de prácticos recursos tecnológicos y pedagógicos que permitirán fomentar la interacción tanto entre los participantes del curso, como entre los alumnos y el instructor. Además, el uso de diversas herramientas digitales que facilitará la comprensión de los contenidos teóricos y prácticos del taller.

DETALLES

Modalidad: Virtual

Fecha: Sábado, 24 de octubre de 2020

Horario: De 10h00 a 14h00

Duración: 4 horas

Incluye: Certificado digital otorgado por la Universidad Tecnológica Ecotec.

“La fecha de inicio del Taller estará sujeta a un número determinado de participantes; en caso de no cubrirse ese cupo mínimo, la fecha será reprogramada. Si por motivos de fuerza mayor, el taller no se abre definitivamente, ECOTEC procederá a la devolución del valor correspondiente, previo a la recepción de la solicitud del participante.

REQUISITOS

- Llenar el formulario de inscripción de Educación Continua (formulario adjunto).
- Copia a color de la cédula de identidad.

INSTRUCTORA

JOAN COLLADO PAZMIÑO DE DEL POZO

Es Ingeniera Comercial graduada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Ha estudiado una Maestría en Negocios Internacionales y Diplomacia en la Escuela de Diplomacia de la Universidad de Guayaquil. Cuenta con sólidos

conocimientos y una amplia experiencia en la gestión de crédito y cobranzas. Actualmente es Gerente Nacional de Crédito Retail y Empresarial de Almacenes Comandato S.A. Ha ocupado importantes cargos en prestigiosas entidades privadas, como Subgerente Nacional de Crédito, Riesgo y Cobranza de Almacenes PYCCA S.A., Gerente Nacional de Crédito y Cobranzas de Almacenes De Prati S.A., Jefe de Agencia y Centro de Moneda Extranjera del Banco del Pichincha C.A.