



CURSO

"GESTIÓN PROFESIONAL DE COBRANZAS Y RECUPERO DE ACTIVOS"

DÍAS: Sábados 3 y 10 de septiembre

HORA: 9.00 a 12.00 y 14.00 a 17.00

LUGAR: Centro Comercial (Rodó 645, Mercedes)

A cargo de Managerial - Escuela de Negocios

DIRIGIDO A:

- Todas las personas que tengan a su cargo la planificación, gestión y logro de las cobranzas de su empresa.
- Personal de entidades focalizadas en las cobranzas: bancos, tarjetas de crédito, estudios de abogados, contact centers, empresas pequeñas, medianas o grandes, encargados, responsables del sector de cobranzas, supervisores, jefes, gerentes.
- Directores o socios que necesiten mejorar el rendimiento propio o de su personal con la finalidad de lograr los objetivos de cobranzas.

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Que los participantes conozcan, comprendan e incorporen las herramientas fundamentales para ejercer una gestión de cobranzas integral, metódica y profesional.
- Que los participantes practiquen desde lo conceptual, a través de ejercicios y casos, las herramientas de gestión de cobranzas.

TEMARIO:

Modulo I

Introducción a la Profesionalización de la Gestión de Recupero de Activos (cobranzas).

- Panorama general y entorno de la cobranza
- Cuáles son los errores más comunes que comenten las empresas en relación a su proceso de cobranzas
- Por qué especializarse en cobranzas

Módulo II y III

Administración y estrategia de cobranzas: elección coordinada de acciones.

- Administración estratégica del listado de antigüedad de créditos comerciales ("AGING")
- Diferentes estrategias a aplicar en cada momento del proceso.



Oportunidad y secuencia de las comunicaciones: e-mails + llamados telefónicos + correspondencia por correo + reuniones de cobranzas, comunicación de seguimiento, teniendo en cuenta la importancia comercial y política de la cuenta / cliente.

- Tratamiento personalizado del cliente según tipología: cliente evasivo, cliente disuasivo, clientes agresivos, clientes críticos y difíciles, el cliente permanentemente ausente, clientes inubicables, clientes que prometen y no cumplen, etc.

Módulo IV

Abordaje del sistema de comunicación para una gestión efectiva de cobranzas.

- El modelo de negociación
- La cobranza personal y escrita. El teléfono como instrumento de gestión
- Habilidades a para un cobrador efectivo: - Diagnóstico de la situación del cliente, - Escucha activa, - Preguntar efectivamente, - Venta de beneficios, - Manejo de objeciones, - Asegurar Promesas Efectivas, - Técnicas de cierre de cierre y recupero de cobranzas.

DOCENTE:

"Dr. SEBASTIAN RIMSKY "

- ✓ **ABOGADO – ESPECIALIZADO EN RECUPERO DE ACTIVOS**
- ✓ Doctor en Derecho y Ciencias Sociales - Universidad de la República.
- ✓ Máster en Dirección Estratégica - Universidad Europea del Atlántico.
- ✓ Maestría en Derecho Comercial - Universidad de la República.
- ✓ Diplomado en Formación Fiduciaria Internacional - Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- ✓ Socio en PRAT & Asociados | Estudio Jurídico & Consultoría.
- ✓ Sebastián es actual consultor, capacitador y asesor especializado en gerenciamiento de carteras de crédito a gran volumen que combina una extensa formación por más de 15 años en la práctica y planificación estratégica y de proyectos para el área de recupero de activos.
- ✓ Sebastián viene de desempeñarse desde que iniciaría sus operaciones en Uruguay en MO&PC Business Solutions, empresa especializada en brindar Soluciones Integrales de cobranzas con una amplia trayectoria en los sectores Bancario y Financiero, Automotor, ART, Servicios Públicos, Telefonía Fija y Móvil y Consumo, con filiales en Argentina y Uruguay, lo que la ha posicionado como una empresa líder en dichos mercados.

INVERSIÓN:

Socios: \$1600 IVA incluido

No Socios: \$2400 IVA incluido

Subsidiado por el Programa AL – Invest 5.0

INSCRIPCIONES:

Centro Comercial e Industrial de Soriano. Rodó 645 esq 18 de Julio, Mercedes

Tel: 45325006 – 45322193

Mail: servicios@centrocomercialsoriano.com