

## **CLAVES DE ÉXITO PARA UNA COBRANZA EFECTIVA**

Se puede visualizar la cobranza como una acción que va más allá que recuperar capital, se puede convertir en una efectiva alternativa de promoción y comunicación con el cliente, consolidando aun más su relación con la organización en el marco de la negociación “ganar –ganar”.

### **OBJETIVO**

Proporcionar al participante herramientas prácticas para mejorar los procesos de negociación exitosa.

### **CONTENIDO PROGRAMÁTICO**

- La comunicación.
- Lenguaje.
- Persuasión.
- Los conflictos.
- La negociación.
- Estrategias y tácticas.
- Superar el NO.
- Componentes claves del proceso de negociación.

### **A QUIEN ESTA DIRIGIDO**

Está orientado a todos aquellos profesionales o ejecutivos que tengan bajo su responsabilidad la gestión de cobranza.

### **BENEFICIOS DE ESTE CURSO**

- Incrementar las aptitudes y las habilidades comunicacionales para la cobranza.
- Comprometer al deudor para la realización del pago.
- Generar argumentos efectivos que incrementen el poder de persuasión.
- Recobrar recursos destinados a pérdidas por la complejidad de los casos.
- Consolidar la cartera de clientes.
- Acrecentar la rentabilidad empresarial.

### **METODOLOGÍA**

El programa explora intensamente la teoría y la práctica de la negociación, con ejercicios prácticos facilitando el aprendizaje y el enriquecimiento de los participantes. Enfocada entre otras corrientes vanguardistas, al programa de negociación de Harvard University.

### **DURACION:**

Dieciséis (16) horas, dos (2) días.

### **Síntesis Curricular del Instructor:**

#### **Lic. Gustavo Valarino**

Ejecutivo con amplia experiencia en negociación, posicionamiento y comunicación estratégica en empresas nacionales y transnacionales. Comprobada visión global del negocio con capacidad de análisis, toma de decisiones y manejo efectivo de información en diferentes contextos. Ha recibido amplio adiestramiento y participado en foros diversos tales como Foro de Comunicaciones Holcim, Basel, Suiza, 2001; Managemnet Seminar, Holderbank, Davos, Suiza, 2000; Negociación Avanzada, Universidad de Harvard, 2000; Técnicas de Negociación, Universidad de Harvard, 1999; Communications Seminar, Holderbank, Pfäffikon, Suiza, 1998; Tecchnical Meeting, Holderbank, Lugano, Suiza, 1997; Environmental Coordinadors, Holderbank, San Lameer, South Africa, 1996; Organization, Communication and Legislation, Holderbank, Baden, Suiza, 1995; Environmental Course, Holderbank, Suiza, 1994.

Egresado como Arquitecto de la Universidad Central de Venezuela, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, en Caracas Año 1978; con Formación Gerencial IESA en Caracas Año 1990. Experto en planificación, innovación y solución de problemas. Alto nivel de creatividad y liderazgo efectivo de equipos de alto desempeño con una fuerte orientación a clientes internos y externos. Su experiencia profesional transcurre por Cementos Caribe, C.A., Grupo Suizo Holcim Venezuela 1992- 2002, empresa procesadora y comercializadora de cemento, concreto y agregados como Gerente de Relaciones Corporativas, del proyecto SAP, Asistente Gerencia General, Coordinador Medio Ambiental y Gerencia de Seguridad Industrial. 1992 - 2002; C.A. Metro de Caracas, empresa de Transporte Masivo, como Gerente de Seguridad Industrial y Jefe de las Oficinas de Seguridad en Transporte Superficial, Transporte Metro y de Ergonomía. 1984 - 1992; Empresas Obras Publicas Municipales Distrito Sucre, Proyectos e Inversiones Aba, Obispado Presidencia. 1978 -1984.