

## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS COBRANZAS COMERCIALES

### Objetivo General:

Este curso le brindará los secretos del éxito de la gestión efectiva de las cobranzas comerciales, desarrollando diversas técnicas de comunicación que le permitan persuadir a los diferentes tipos de deudores, mediante la aplicación de la inteligencia emocional en el mundo de la recuperación de la cartera.

### Objetivos Específicos:

- Reconocer la importancia de la cobranza y su impacto sobre los resultados de la empresa.
- Entender el impacto económico y financiero de cobrar a tiempo.
- Estudiar diversas estrategias que permitan acelerar el cobro y evitar el deterioro de la cartera.
- Utilizar las habilidades que permitan una mejor relación con los clientes.
- Aprender a manejar las emociones en los procesos de cobro.
- Desarrollar empatía con sus clientes deudores.
- Manejar las relaciones interpersonales de la forma más propicia y adecuada para el proceso de cobranza tanto telefónica ó presencial, de manera tal que se use un lenguaje asertivo.
- Fomentar las habilidades para comprender y llevar al deudor por el camino más conveniente para las partes.
- Aprender a separar las personas de los aspectos de la negociación, motivando y manejando las relaciones con las otras partes y consigo mismo.

### Contenido Programático:

#### 1. LA MOROSIDAD Y SUS CONSECUENCIAS.

- ¿Por qué es vital cobrar oportunamente?
- El fenómeno de la morosidad empresarial.
- La morosidad y sus consecuencias.
- Los determinantes de la morosidad según nuestros estudios.
- Reconocimiento de la causa de la morosidad.
- Los costos ocultos de la morosidad.
- El cobrador ¿Héroe ó villano?
- Las 5 “C” del crédito comercial.
- El enfoque comercial vs. el enfoque contralor.

#### 2. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL MUNDO EMPRESARIAL.

- La inteligencia emocional.
- PNL, negociación e inteligencia emocional.
- La comunicación no violenta.
- Interactuar con sabiduría emocional.
- La autogestión emocional como requisito para interacciones complejas

#### 3. IDENTIFICACIÓN DEL MOROSO.

- Perfiles psicológicos de los deudores y como abordarlos.
- Una radiografía del moroso profesional.
- Como enfrentarse a las típicas excusas del mal pagador.

#### 4. LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA.

- Los fundamentos básicos del departamento de cobranzas.
- Los factores críticos de éxito en la recuperación de la cartera.
- Los errores más comunes en la gestión de cobros.

- Importancia de la integración de los distintos departamentos con la gestión de cobranzas.
- Como orientar la gestión de cobranzas hacia la filosofía de servicio total al cliente.
- Como una relación estrecha con el cliente nos permite anticipar riesgos y oportunidades.

#### 5. LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

- La comunicación persuasiva y la negociación efectiva como herramienta.
- Técnicas que mejoran la capacidad de negociación del cobrador.
- Las distintas fases en una negociación de cobranza.
- Consejos básicos para negociar con nuestros deudores.
- La importancia de la asertividad en las cobranzas.
- Técnicas para ser más asertivos.

#### 6. MANEJO DE LAS OPERACIONES DE COBRANZAS.

- El uso eficaz de la planilla de solicitud de crédito.
- El uso eficaz de las cartas de cobranzas.
- El uso eficaz de las llamadas telefónicas.
- Las visitas de cobranzas.
- Las acciones legales como herramienta de última instancia.

#### 7. INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS COBRANZAS.

- Días calle promedio (DSO).
- Rotación de cuentas por cobrar.
- Días calle por el método de agotamiento.
- Deterioro de la cartera en días y unidades monetarias.

#### 8. CÓDIGO ÉTICO DEL BUEN COMPORTAMIENTO DE PAGOS.

##### A quien está dirigido:

Tesoreros, gerentes, jefes, supervisores y analistas de créditos y cobranzas; gerentes, supervisores y coordinadores de mercadeo y ventas, gestores de cobranzas, personal del área administrativa y financiera; y en general, todo profesional interesado en una gestión efectiva del crédito y cobranzas de su empresa.

##### Duración:

Dieciséis (16) horas; dos (2) días.

##### Síntesis Curricular del Instructor:

###### **Lic. Jorge Secada R.**

Licenciado en Ciencias Administrativas de la Universidad Metropolitana. MBA en Finanzas de Newport University. Posee más de catorce años de experiencia en el campo de la consultoría financiera en firmas tales como Deloitte & Touche Consulting Group y KPMG. Es socio director de la firma de consultoría financiera SEC-Consult. Ha coordinado diversos proyectos tanto nacionales como internacionales en materia de valoración de empresas, valor de uso (PT17 / FASB 144 / NIC 36), planificaciones financieras y fiscales, ajuste por inflación (DPC10), traducción a moneda extranjera (DPC-12, NIC 21, FASB 52), outsourcing financiero / fiscal y reestructuraciones financieras, entre otras soluciones financieras a numerosas empresas de relevante trascendencia económica. Es profesor activo de finanzas en los Programas Avanzados Gerenciales de la Universidad Metropolitana, extensión Valencia, Profesor de Postgrado y Pregrado de la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC) y del Centro de Extensión y Asistencia Técnica a las Empresas (CEATE) de la Universidad de Carabobo, ha publicado diversos artículos técnicos en periódicos y revistas especializadas. Está inscrito en el Colegio de Licenciados en Administración del Distrito Federal bajo el número 13.089.