ACOPIADORES DE CÓRDOBA

IAEF
Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas
Filial Córdoba

Cursos de CAPACITACIÓN

JULIO

GESTIÓN DE COBRANZAS EN TIEMPOS DIFÍCILES

Cuerpo Docente:
Lic. Claudio M. Pizzi

Fechas: Viernes 27 y Sábado 28 de
16 a 21 hs(vie.) y 9 a 12 hs(sáb.)
Carga Horaria: 8 hs.

Córdoba

Arancel:
$ 2000 socios
$ 2700 No Socios

INSCRIPCION

Introducción:

En este curso nos proponemos desarrollar lo que consideramos técnicas, principios, conceptos que deben ser tenidos en cuenta para mejorar la performance de aquellos que deben realizar la gestión de cobro de cuentas a clientes en sus diferentes variantes y a través de la utilización de diferentes herramientas en tiempos y contextos turbulentos. Los conceptos a revisar se pondrán en práctica en a través del análisis y la resolución de casos concretos que serán trabajados en forma individual y en equipo.

Tópico I: PASOS PARA LOGRAR COBRANZAS EFICACES

· Consejos para cobrar de a pie.
· Consejos para cobrar a través del email.
· Cobrando a través del teléfono.
· Cobrando en la oficina del cliente.
· Cobrando en mi empresa.
· Consejos para cobrar en equipo.
· ¿Cuánto sabe usted de su cliente?
· Aprendiendo a refutar los argumentos del deudor.
· Aprendiendo a comunicar la deuda.
· De cobrador a gestor emocional.
· Detectando falacias, sesgos y estrategias discursivas del cliente.
· Fortalezas y debilidades del cobrador.

· Preparación del caso a gestionar. Detalles y lineamientos.
· El papel de la información en el desarrollo de una gestión. Ventanas de la información.
· Capacitación del cobrador de éxito.
· Elección de las técnicas y estrategias adecuadas por tipo de cliente y factor situacional.
· Factores emocionales que bloquean el éxito en la gestión.
· Organización empresarial. Que se necesita para ser eficaz.
· Coyuntura macroeconómica versus políticas de largo plazo.
· ¿Cultura o adaptación en los procesos de relacionamiento con clientes?

APLICACIÓN A CASOS PRÁCTICOS

· Ejercicios de aplicación de claves a casos de resolución rápida en mora temprana
· Ejercicios de detección de errores.
· Casos de cobranzas por email
· Casos de cobranzas telefónicas
· Casos de cobranzas de a píe
· Casos de cobranzas en equipo

Cuerpo Docente:

Lic. **Claudio M. Pizzi**. Lic. En Administración de empresas con especialización en marketing (UBA). Master en Dirección estratégica (Universidad de Barcelona) – Master en Administración de Empresas con especialización en finanzas (UB) – Auditor & consultor Normas de calidad ISO 9.000 (Escuela tecnológica de Georgia USA.) – Ocupó cargos jerárquicos en empresas nacionales, internacionales y multinacionales. Director de Dorbaires (www.dorbaires.com).Consultora Organizacional. Disertante nacional e internacional. Escritor de artículos periodísticos. Autor de textos técnicos. “La Relación con mis clientes, estrategia o ruptura, el cambio hacia el modelo integrador”. “Organizaciones Sustentables, de la idea al diseño”. “Personal Sustentable”. De Editorial Buyatti. Argentina.

Arancel:

$ 2000 socios
$ 2700 No Socios