



Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas  
Filial Córdoba

# Cursos de CAPACITACIÓN

NOVIEMBRE

## TALLER DE COBRANZAS TELEFÓNICAS Y MAILINGS



Cuerpo Docente:  
**Claudio M. Pizzi**

**Fechas: Viernes 02 y sábado 03 de noviembre de  
16 a 21 hs(vie.) y 9 a 12 hs(sáb.)  
Carga Horaria: 8 hs.**



Córdoba

Arancel:  
\$ 2000 socios  
\$ 2700 No Socios

## INSCRIPCIÓN

### Introducción:

Hablar por teléfono es sencillo, pero llevar adelante una gestión telefónica no. Cuando se trata de recuperar fondos a través de la gestión telefónica, es necesario llegar a la profesionalización de la actividad para obtener resultados concretos y medibles. Los seres humanos estamos acostumbrados a trabajar utilizando buena parte de los sentidos, pero, ¿qué ocurre cuando no podemos “ver” al interlocutor que se encuentra del otro lado de la línea?, ¿con qué elementos reemplazamos nuestro campo visual y elementos que nos brindaría la comunicación no verbal?

Para poder realizar una gestión eficiente, es vital profesionalizar la actividad incorporando herramientas de comunicación y planificación, por eso el objetivo del curso girará en torno a desarrollar técnicas de contacto, negociación y cierre de cobranzas, y se trabajará sobre los diálogos y argumentos para convencer al deudor y rebatir sus objeciones.

### Destinatarios:

Al curso pueden asistir gestores de cobranzas, supervisores, gerentes, personal de contacto con clientes, vendedores que necesiten cobrarles a sus clientes, y toda persona que quiera perfeccionarse en el arte de la gestión telefónica de cobros.

### TEMARIO

- Introducción a la cobranza telefónica.
- Diferentes sistemas vigentes de accionar vía telefónica.
- Las ventajas del sistema. (Versus el e-mail y la gestión personalizada).
- Las desventajas del sistema aprovechadas por el deudor.
- Elementos integrantes en la comunicación telefónica. Percepción de voces. Receptor, emisor, ruido, porteros, mensajes.
- Diferentes mensajes emitidos al deudor. Calidad y cantidad.
- El proceso correcto del reclamo al cliente. Etapas.
- Las trampas dialécticas y las falacias utilizadas por el deudor.
- Estructura del llamado, base para un llamado eficaz. Desarrollo de los argumentos.
- La frase inicial. Cómo mejorar el impacto de la llamada.
- Cómo aprovechar los primeros segundos de comunicación.
- Cómo avanzar cuando no está el deudor.
- Entender para qué le sirve a nuestro deudor pagarnos. Definir qué decir para empujar al deudor a que se decida. Técnicas verbales.
- Técnicas asertivas versus técnicas pasivas y/o agresivas.
- Ejercicio de diálogos con error. El diálogo correcto.
- Cómo interrumpir sin ofender al deudor.
- La PNL aplicada a la gestión telefónica.
- Barrido de objeciones a través del teléfono.
- El cierre de la gestión telefónica.
- Un buen guión telefónico es imprescindible.
- Desarrollo de guiones telefónicos y mailings.
- Medición de resultados.

#### Arancel:

\$ 2000 socios  
\$ 2700 No Socios

**INSCRIPCION** 



Cursado: Av. Maipú 51 - 5 Piso - Oficina 7



**Inscríbete en [iaefcordoba@iaef.org.ar](mailto:iaefcordoba@iaef.org.ar)**

**Melina Loschiavo - Encargada de Capacitación**

Av. Maipú 51, Piso 5º - Oficina 7 | X5000IBA

Tel./Fax: 0351- 5684100 | 0351- 5684101



**0351 390-0310**

[www.iaef.org.ar](http://www.iaef.org.ar)