

CURSOS DE EXTENSIÓN 2019



FACULTAD
DE CIENCIAS
ECONÓMICAS



SE
Secretaría de
Extensión



UNC
Universidad
Nacional
de Córdoba

PROGRAMA 2019

#Curso

GESTIÓN EFECTIVA DE COBRANZAS

DOCENTE

Lic. **Claudia Andrea Grimblat**: Lic. en Ciencias de la Educación, Universidad de Morón, Provincia de Bs. As. Titular de Lic. Grimblat & Asociados, Asesora, diseña y ejecuta planes de capacitación y consultoría en empresas y organizaciones.

OBJETIVOS

Que los participantes:

- Conozcan conceptos, experiencias, e ideas vinculadas a la gestión efectiva de cobranzas.
- Se entrenen en herramientas de prevención de deuda y de negociación con clientes morosos.
- Apliquen habilidades de comunicación en una gestión efectiva de cobranzas.
- Valoren la gestión de recuperación de clientes morosos.

CONTENIDOS

- Factores psicológicos que participan en la acción de cobro.
- El contacto de cobranzas.
- Presentación, desarrollo y cierre.
- Cómo reclamar pagos según el perfil del deudor.
- Habilidades de comunicación para una cobranza efectiva.
- Herramientas para la gestión telefónica, escrita, y/o personal de recuperación de crédito.
- Características de cada acción de cobro.
- Terminología útil en cobranzas. Frases a evitar, y sugeridas.
- Actitud profesional en cobranzas. Los miedos del cobrador.



- Patrones de conducta más usuales en el teléfono.
- Errores en una llamada de gestión de cobranzas.
- Los pasos de la gestión de cobranza.
- La negociación en la cobranza.
- Elementos distintivos de una negociación de cobranza.
- La importancia de la preparación previa.
- Seguimiento y evaluación de los contactos
- Estudio de casos y prácticas.

METODOLOGÍA

Se realizarán ejercicios y juegos especialmente diseñados para facilitar la elaboración de los contenidos: Juegos de roles, juegos de simulación, estudio de casos, etc.

CERTIFICACIÓN

Se otorgarán certificados de aprobación si el participante asiste como mínimo al 80% de los encuentros y aprueba la evaluación final del curso propuesta por el docente.

Los asistentes recibirán vía correo electrónico, notificación para retirar certificado de aprobación, en la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas, de lunes a viernes de 9 a 13.30 y de 14.30 a 20, en el plazo del año calendario siguiente a la finalización del cursado. El trámite no es personal.

Informes:

Secretaría de Extensión

Facultad de Ciencias Económicas (Subsuelo) - UNC

Bv. Enrique Barros s/n - Ciudad Universitaria - Córdoba

Tel: (0351) 4437300 Int. 48593 / 48643

cursos@eco.uncor.edu

SEGUINOS EN:



ExtensionEconomicasUNC



@SecExtensionFCE



extensionfceunc