



TÉCNICAS DE COBRANZA TELEFÓNICA EFECTIVA

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar al equipo de contact center en técnicas efectivas de cobranza judicializada a través de diferentes canales de comunicación (telefónico, correo electrónico y mensajería instantánea), con el fin de mejorar la venta de soluciones financieras y alternativas de pago para la recuperación de deudas.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva adaptadas a cada canal de comunicación (teléfono, correo electrónico, WhatsApp) para establecer una conexión empática con los deudores y persuadirlos de la importancia de resolver su deuda.
- Mejorar las técnicas de negociación para identificar las necesidades y preferencias del deudor, ofreciendo alternativas de pago personalizadas y generando acuerdos que conduzcan a una recuperación efectiva de la deuda judicializada.
- Fortalecer la ética profesional y el cumplimiento normativo en la gestión de cobranza a través de diferentes canales, asegurando el respeto de los derechos del deudor y el cumplimiento de las regulaciones aplicables en cada medio de comunicación utilizado.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la Gestión de Cobranza Judicializada

Definición de cobranza judicializada y su importancia en el proceso de recuperación de deudas.

Rol del equipo de contact center en la gestión de cobranza judicializada.

Objetivos específicos de la venta de soluciones financieras y alternativas de pago en este contexto.

Desafíos y oportunidades en la gestión de cobranza judicializada a través de diferentes canales de comunicación.

Módulo 2: Preparación para la Gestión de Cobranza Judicializada

Identificación y segmentación de cuentas en proceso de cobranza judicializada.

Análisis detallado de la situación financiera y legal de los deudores antes de la comunicación.

Establecimiento de metas específicas para la venta de soluciones financieras y alternativas de pago.

Preparación del equipo y del entorno para la gestión de cobranza a través de distintos canales: teléfono, correo electrónico y mensajería instantánea.

Módulo 3: Técnicas de Comunicación Efectiva en Diferentes Canales

Adaptación de las técnicas de comunicación efectiva al canal telefónico, correo electrónico y mensajería instantánea (WhatsApp).

Escucha activa y empatía en la interacción con los deudores a través de cada canal.

Uso de un lenguaje apropiado y adaptado a cada medio de comunicación para transmitir confianza y profesionalismo.

Manejo de objeciones y resistencias específicas de cada canal de comunicación.

Módulo 4: Estrategias de Negociación y Persuasión Multicanal

Aplicación de técnicas de negociación adaptadas a cada canal de comunicación: telefónico, correo electrónico y WhatsApp.

Identificación de intereses y necesidades del deudor a través de la información recopilada en el proceso de cobranza judicializada.

Generación de opciones de pago y acuerdos personalizados según las preferencias y posibilidades del deudor.

Uso de la persuasión y argumentación efectiva en la venta de soluciones financieras y alternativas de pago a través de diferentes canales.

Uso de técnicas de comunicación no violenta y empatía para mejorar la interacción con los deudores difíciles en línea.

Manejo de clientes agresivos, evasivos o poco colaborativos en los canales digitales de comunicación.

Módulo 6: Seguimiento y Registro de Gestiones Multicanal

Importancia del registro y seguimiento de las gestiones de cobranza a través de diferentes canales de comunicación.

Herramientas y sistemas para el registro y seguimiento de interacciones telefónicas, correos electrónicos y mensajes de WhatsApp.

Análisis de resultados y ajuste de estrategias en función de la efectividad de cada canal de comunicación.

Documentación adecuada de acuerdos de pago y compromisos del deudor en cada medio de comunicación utilizado.

Módulo 7: Ética y Cumplimiento Normativo en la Cobranza Multicanal

Principios éticos en la gestión de cobranza a través de diferentes canales de comunicación.

Normativas y regulaciones aplicables a la cobranza telefónica, correo electrónico y mensajería instantánea.

Protección de datos personales y confidencialidad en las comunicaciones digitales.

Buenas prácticas en el trato con los deudores y respeto de sus derechos en el contexto de la cobranza multicanal.

Módulo 8: Mejora Continua y Actualización Profesional en la Cobranza Digital

Importancia de la mejora continua en la gestión de cobranza a través de diferentes canales de comunicación.

Evaluación de desempeño y retroalimentación para el equipo de cobranza en línea.

Capacitación y actualización constante en técnicas y herramientas de cobranza digital.

Implementación de mejoras basadas en el análisis de resultados y feedback del cliente en los canales digitales de comunicación.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl