

ADGD115PO GESTIÓN DE COBROS Y RECLAMACIONES (ONLINE)



133,00 € - 180,00 €

Este Curso ADGD115PO GESTION DE COBROS Y RECLAMACIONES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Administración y gestión. Con este CURSO ADGD115PO GESTION DE COBROS Y RECLAMACIONES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y aplicar los preámbulos técnicos y psicológicos intervinientes en la gestión de cobros, dominar los aspectos legales de los documentos de cobro y pago, y utilizar el teléfono como estrategia de negociación.

Categorías: [Administración y Gestión](#), [Administración y Oficinas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	16 h
Modalidad	Online

Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACTUACIONES PREVIAS A LA GESTIÓN DE COBROS

1. Conocer la misión del gestor de cobros
2. Examinar la información de partida

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASPECTOS LEGALES DE LOS DOCUMENTOS DE COBRO-PAGO

1. El cheque: Tramitación, poder ejecutivo
2. Letra de cambio: Girar, aceptar, endosar y descontar letras de cambio Controlar su vencimiento y ejecutar su pago
3. Pagarés: Operar con pagarés, características Tramitar la ejecución del pagaré
4. El recibo domiciliado
5. La transferencia bancaria

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECLAMACIONES

1. Grados de dureza de las reclamaciones
2. Medios de comunicación: carta, fax, telegrama, Ventajas e inconvenientes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN TELEFÓNICA EN LA RECLAMACIÓN DE PAGOS

1. Secuencias de llamadas y su relación con las cartas de cobros
2. Preparación y organización de llamadas telefónicas de cobro: previsiones de base
3. Psicología de la morosidad: pautas para ser más persuasivos
4. Axiomas claves de la comunicación que inciden en el cobro
5. Aspectos claves de la comunicación por teléfono: uso eficaz del lenguaje verbal y no verbal

6. Efectividad de la voz: volumen, pausas, ritmos y entonación
7. Persuasión y lenguaje: lista de expresiones positivas y aquellas que deben evitarse
8. Importancia de la escucha activa en el cobro: uso de las preguntas, control y estudio del significado de las pausas del deudor

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CÓMO CONSEGUIR EL COMPROMISO DE PAGO

1. Establecer las bases de la reclamación: contactar
2. Revisar la tipología de deudores ante la presión de la reclamación: conocer
3. Escoger los mejores argumentos: convencer
4. Lograr el objetivo: concluir
5. Hasta dónde llegar con la reclamación y cuándo plantearse otras vías

UNIDAD DIDÁCTICA 6. QUÉ HAY QUE SABER ANTES DE LLEGAR AL CONTENCIOSO

1. Implicaciones de la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil en los procedimientos contenciosos: el proceso monitorio y el juicio cambiario
2. La gestión judicial: vías civil y penal
3. La aceptación de "quitas" y "esperas"
4. Los procesos colectivos e individuales: suspensiones de pago, quiebras, convenios, etc

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EJERCICIOS Y CASOS PRÁCTICOS SOBRE:

1. Documentos de pago
2. Análisis y confección de cartas standard y personalizadas empleadas en la gestión de cobro
3. Simulaciones de negociación con clientes