

## **GESTIÓN DE COBROS**

### **1 Y 2 DE OCTUBRE 2018**

#### **A QUIÉN VA DIRIGIDO**

Administrativos, persona de BackOffice, comerciales, y todas aquellas personas que tengan relación con el cobro de las ventas.

#### **OBJETIVOS**

- Desarrollar las habilidades de comunicación necesarias para poder resolver el impagado y a la vez reforzar la relación con el cliente...
- Aportar los fundamentos que caracterizan el proceso de gestión de la deuda, manejando todas aquellas herramientas que garanticen el avance superando los obstáculos habituales.

#### **CONTENIDOS**

1. La gestión de cobro como proceso estructurado
2. Estrategias de comunicación en función del cliente
3. Los obstáculos más habituales que dificultan el cobro
4. La comunicación telefónica con el cliente.
5. La fase de investigación
6. Las alternativas de resolución de la deuda
7. El margen de maniobra del gestor de cobros
8. La entrevista personal con el cliente
9. La propuesta definitiva
10. El seguimiento del cobro
11. Resumen y cierre

#### **METODOLOGÍA**

Participación de los asistentes, trabajos en equipo, juegos formativos, role-play.

#### **DURACIÓN**

8 horas

## GESTIÓN DE COBROS 1 Y 2 DE OCTUBRE 2018

### FECHA

1 y 2 de octubre 2018

### HORARIO

De 16.00 a 20.00 horas

### LUGAR

Cámara Oficial de Comercio de Gran Canaria. C/ León y Castillo, 24 –

### PROFESOR/A

Manuel Bazán (AB GROUP).

### PRECIO

150,00 euros

### BONIFICACIÓN DEL CURSO

Este curso se puede **bonificar** de acuerdo con el actual Sistema de Formación Continua, a través de los boletines mensuales de cotización de la Seguridad Social. El plazo para acogerse a la misma, expira una semana antes del comienzo del curso.

**Le recordamos que para poder acogerse a esta modalidad, ha de ser trabajador/a asalariado/a y estar dado/a de alta en el Régimen General de la Seguridad Social.**

### CÓMO INSCRIBIRSE

Para acceder a este curso, ha de cumplimentar la [ficha de inscripción online](#).

Se **formalizará la matrícula**, una vez hayamos recibido **justificante de ingreso**, en el número de cuenta corriente que figura en la solicitud. No se considerarán como válidas aquellas inscripciones que no vengán acompañadas del consiguiente comprobante de ingreso en la cuenta corriente de la **Cámara de Comercio de Gran Canaria, BANKIA, ES46 2038-8745-90-6400001106, Concepto: F18\_051 Nombre/Empresa**]. Enviando el correspondiente comprobante de ingreso por mail, al correo de [formacion@camaragc.es](mailto:formacion@camaragc.es).

### ACREDITACIÓN DE ASISTENCIA

Se entregará acreditación Cámara de Comercio de Gran Canaria, superado el **80% de asistencia** a la acción formativa.