



DELAIRE
CAPACITACIÓN

CURSO
e-Learning

Gestión Estratégica del
Crédito y la Cobranza

2016

OBJETIVO GENERAL

Efectuar técnicas para una buena gestión del crédito y la cobranza, generando relaciones de largo plazo con los clientes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reconocer a la organización como el contexto del crédito y la cobranza.
- Organizar un departamento de crédito y cobranzas para optimizar el otorgamiento del crédito y la recuperación del mismo.
- Efectuar una correcta evaluación crediticia para tomar decisiones acertadas.
- Aplicar las técnicas de la comunicación efectiva para identificar los distintos tipos de clientes.
- Aplicar las técnicas modernas de cobranzas prejudiciales y los distintos métodos según la etapa de la cobranza.
- Aplicar las facultades de los documentos vigentes para garantizar el pago de los créditos otorgados.
- Aplicar las normas de cobranza judicial para recuperar los créditos.

METODOLOGÍA

El curso cuenta con videos instruccionales divididos por módulos, acompañados con una presentación dinámica en cada uno de los videos. El alumno puede detener, pausar, adelantar o retroceder el video cuantas veces lo requiera mediante herramientas de reproducción, y también podrá consultar conceptos relevantes mediante índices con enlaces que lo llevarán al momento del video de su interés.

El curso cuenta, bajo cada video instruccional, con herramientas de consulta para que el alumno haga sus preguntas al profesor y resuelva sus dudas. La plataforma también permite ver los comentarios y dudas de otros participantes, además de las respuestas que entrega el profesor, por lo que esto complementa y resuelve mejor las dudas de los alumnos.

EVALUACIÓN

Al finalizar un módulo, los participantes se enfrentan a una evaluación de tipo verdadero y falso con el objetivo de medir su grado de dominio de los contenidos. Por norma general se considera una aprobación con al menos el 80% de las respuestas correctas y el alumno podrá conocer inmediatamente después de contestar si lo ha hecho de manera correcta o incorrecta.

Por otra parte, al final de cada video instruccional existe una actividad escrita en donde el participante debe responder lo indicado por el profesor. Este último comenta, corrige o complementa la respuesta del alumno. Cabe señalar que una vez enviada la respuesta, el sistema muestra calificación 1, pero esto solamente es momentáneo debido a que queda pendiente de revisión por parte del profesor.

Al finalizar el curso, los participantes deben rendir una prueba final en formato verdadero y falso consistente en 35 afirmaciones, y este instrumento de evaluación mide todo lo aprendido en el programa de capacitación. El alumno puede conocer inmediatamente después de responder si lo hizo de manera correcta o incorrecta. Por norma de evaluación se considera la aprobación con un 80% de respuestas correctas, equivalente a 28 afirmaciones.

PROGRAMA

Módulo I

- Introducción al curso
- Pre test
- Conocimiento de la organización - parte 1
- Actividad
- Conocimiento de la organización - parte 2
- Actividad
- La empresa y la gestión comercial
- Actividad
- La empresa como un sistema social abierto
- Actividad
- El crédito como energético comercial
- Post test módulo I

Módulo II

- Definiendo los objetivos
- Actividad
- Planificando los objetivos
- Actividad
- La estructura del área de crédito y cobranza
- Actividad
- El sistema y la distribución del área de crédito y cobranzas
- Post test módulo II

Módulo III

- Ciclo de otorgamiento de crédito - parte 1
- Actividad
- Ciclo de otorgamiento de crédito - parte 2
- Actividad
- Evaluación final y decisión de crédito
- Actividad
- El comité de crédito
- Actividad
- Seguimiento de la cartera
- Post test módulo III

Módulo IV

- La relación con el cliente
- Actividad
- La comunicación efectiva
- Actividad
- El contacto con el cliente
- Relaciones internas y externas
- Actividad
- El lenguaje no verbal
- Actividad
- ¿Qué nos mueve a tomar decisiones?
- Actividad
- Post test módulo IV

Módulo V

- El cliente, el cobrador y el marco regulatorio
- Actividad
- Manejo de las objeciones, excusas y dilaciones
- Actividad
- Planificación de actividades y uso del tiempo
- Actividad
- Asertividad en la cobranza
- Actividad
- Etapas de la cobranza y técnicas de cierre
- Actividad
- Post test módulo V

Módulo VI

- La solicitud de crédito y su documentación – parte 1
- Actividad
- La solicitud de crédito y su documentación – parte 2
- Actividad
- El cheque
- Actividad
- La letra y el pagaré
- Actividad
- Post test módulo VI

Módulo VII

- Actividad inicial
- La cobranza judicial
- Post test final