



**DELAIRE**  
CAPACITACIÓN

**CURSO**

Técnicas de Negociación en  
Cobranzas

2016

**DURACIÓN: 8 Horas**

## **OBJETIVO GENERAL**

Aplicar técnicas de negociación y comunicación efectiva para convencer y persuadir al pago a los deudores.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las etapas del proceso de negociación, planear y manejar eficazmente las negociaciones para obtener pagos.
- Aplicar las técnicas de negociación para obtener pagos.
- Usar técnicas de preguntas que permitan identificar intereses de la contraparte a objeto aplicar el proceso de negociación para obtener la recuperación de los créditos otorgados.
- Aplicar las técnicas del manejo de objeciones mediante preguntas pertinentes para convencer y persuadir a pagar.

## **METODOLOGÍA**

Se realizarán clases expositivas con diapositivas proyectadas en un data show, bajo cuya modalidad el relator aborda el desarrollo teórico conceptual de las materias, verificando a través de la modalidad pregunta-respuesta el aprendizaje de los contenidos vertidos en clase. La fase expositiva teórica será complementada con las clases prácticas donde los participantes a través de juego de roles aplicarán lo aprendido. Del mismo modo, a través del análisis de casos, de ocurrencia en su ámbito el alumno se enfrentará a situaciones que deberá resolver individual y colectivamente. Por último, a través de trabajos individuales y grupales, vivencias del relator, y actividades de aplicación práctica se buscará que los participantes transfieran lo aprendido a su realidad particular.

## EVALUACIÓN

Criterios de evaluación: se medirá el grado de dominio de los participantes respecto de los temas tratados mediante una prueba escrita al final de la actividad de capacitación. También se evaluarán los aprendizajes significativos mediante la actuación de los participantes en juegos de roles relacionados con las temáticas tratadas analizadas por el relator con una pauta de observación. Por último se evaluará a los participantes con un caso problema a resolver.

Instrumentos de evaluación: prueba escrita individual respecto de los principales temas tratados en el curso y pauta de observación del relator de un caso problema a analizar.

Norma de evaluación: respecto de la prueba escrita, existirá una sola evaluación al final de la actividad con una escala de notas de 1 a 7 requiriéndose nota 4 para poder aprobar. Respecto de la actividad práctica se requerirá el cumplimiento del 80% de las exigencias de la pauta de observación. Respecto del caso deberá buscarse una solución acorde a lo tratado en clases. La aprobación de todos los requisitos es copulativa

## PROGRAMA

### Capítulo I.- El proceso de la negociación

- Definición del problema
- Conocimientos
- Establecimiento de objetivos específicos
- Plan de acción
- La transacción propiamente dicha
- Evaluación de resultados parciales
- Plan de acción correctiva
- Solución definitiva
- Puertas abiertas para nuevas negociaciones
- Generando relaciones de largo plazo

### Capítulo II.- Aplicando las técnicas de negociación

- ¿Por qué surge la necesidad de negociar?
- ¿Qué es negociar?
- Primeras negociaciones
- ¿Qué se busca con la negociación?

- ¿Cuándo negociar en cobranzas?
- ¿Qué negociar en cobranzas?
- El conflicto como marco de la negociación
- ¿Qué es un conflicto?
- ¿Cuándo es negociable un conflicto?
- Formas de resolución de conflictos
- Factores psicológicos inherentes al conflicto
- Resolviendo conflictos
- La negociación en función de beneficios mutuos

## **Capítulo III.- Trabajando sobre la base de intereses**

- Concepto de posiciones e intereses
- ¿Cómo identificar los intereses?
- Pasando de las posiciones a los principios
- Detalles sobre la discusión basadas en principios
- Algunos intereses importantes en las negociaciones
- El arte de hacer preguntas
- Inventando opciones de mutuo beneficio

## **Capítulo IV.- Generando opciones de mutuo beneficio**

- Diagnóstico
- El juicio prematuro
- Conciliando intereses
- Tácticas desestabilizantes utilizadas habitualmente
- Planificación estratégica de la negociación
- Estrategias de negociación
- Tácticas de negociación
- Técnicas en el manejo de objeciones y pretextos
- Técnicas de cierre