



Curso de Gestión Telefónica de Cobros

Duración: 35 horas

Modalidad: OnLine

OBJETIVOS

Acometer una óptima gestión de Tesorería implica la previsión, el control y la conciliación de los cobros y los pagos en la empresa, algo especialmente importante en las épocas de recesión económica, en las que se dispara la morosidad; y en las que es preciso prever posibles tensiones para adoptar aquellas soluciones que permitan atajar los problemas antes de que estos se produzcan o tan pronto como sea posible. De lo contrario, las consecuencias pueden ser nefastas e incluso llegar a poner en peligro la pervivencia de la organización. No se puede olvidar, en este sentido, que un exceso de deudores puede llevar a la quiebra a cualquier entidad, incluso a aquellas con más trabajo, puesto que, en el caso de carecer de liquidez, no podrá hacer frente a los gastos corrientes y al pago de sus propias deudas.

En un contexto como el actual, en el que se está saliendo paulatinamente de una gravísima situación de crisis, resulta prioritario conocer las herramientas adecuadas para garantizar el cobro de los servicios prestados a los clientes, tanto si se trata de particulares como de otras empresas u organismos; y, más aún, teniendo en cuenta que muchos analistas ya pronostican la irrupción de una nueva depresión económica, que podría derivar en una situación similar a la ya vivida en los primeros años del siglo XXI y en la que los índices de morosidad alcanzaron límites insostenibles, llevando a muchas organizaciones a la ruina.

PROGRAMA

1. Introducción
2. Coste comercial de improvisar por falta de método
3. Axiomas de Watzlawick aplicados a la gestión de cobros

1. Premisa 1. La imposibilidad de no comunicar
2. Premisa 2. Niveles de contenido y niveles de relación
3. Premisa 3. La puntuación de secuencia de los hechos
4. Premisa 4. Interacción simétrica y complementaria
5. Premisa 5. El teléfono posee una gramática específica
 1. Personalizar al cliente
 2. Positividad
 3. Claridad
 4. Obtener información
 5. Credibilidad de la información aportada
 6. Control de la información aportada
 7. Silencio telefónico
 8. Subrayado telefónico
 9. Aspectos formales operativos
4. Los tipos de lenguaje en la gestión telefónica de cobros
 1. Afirmaciones
 2. Opiniones y juicios
 3. Declaraciones
 4. Peticiones
 5. Ofertas
5. Errores que cuestan caros
 1. Frases a eliminar
 2. Errores comunes en el tratamiento de los actos lingüísticos
6. Trampas del deudor en la gestión telefónica de cobros
 1. Amenazas
 1. Estancamiento
 2. La petición final
 2. Ataques
 1. Devaluación personal
 3. Trucos verbales
 1. Límite de autoridad o institucional
 2. Los precedentes
 3. La simplicidad
 4. La demanda del último minuto
 5. Argumento por "cansancio"

6. Referencia al grupo o personas significativas
 7. Argumento "ad-hominem"
 8. Apelación a los prejuicios "ad-populum"
 9. Adelantarse a las objeciones
 10. Argumentación especulativa
 11. Petición de principio
 12. Sobrevaloración de las excepciones
 13. Prescindencia de las excepciones
 14. Preguntas o afirmaciones capciosas
 15. Inversión de papeles
 16. Argumento "ad-misericordia"
7. ¿Cómo hacer frente a amenazas, ataques y trucos del deudor?
1. Cómo hacer frente a las amenazas
 2. Cómo hacer frente a los ataques
 3. Cómo hacer frente a los trucos
8. El Método "3R" para optimizar el cobro
1. ¿Cómo sortear los filtros?
 2. Pistas de salida y pistas de entrada
 3. La fórmula clásica
 4. Entrenamiento práctico en la utilización del Método "3R"
 1. El ritmo telefónico: aspectos verbales y no verbales
 2. Las dilaciones y la estructura ausente
 3. De la estructura de superficie a la estructura profunda
 4. La psicología de la morosidad
 5. La actitud apropiada
 6. La memoria de la escalera
 7. La salvación a través de la escritura
9. Leyes de gestión de cobros
1. Ley 1. Ley de la concreción
 2. Ley 2. Ley de Pareto aplicada a la gestión de cobros
 3. Ley 3. Ley de la reciprocidad
 4. Ley 4. Ley de la inversión
 5. Ley 5. Ley del "menos a más" o de las altas prioridades
 6. Ley 6. Ley de la perseverancia
 7. Ley 7. Ley del equilibrio emocional

10. Ejemplo de diálogo de gestión de cobros. Método "3R"

11. Comentarios al ejemplo de diálogo de gestión de cobros. Método "3R"

