



## PROGRAMA. LA COBRANZA EFECTIVA Y LOS CREDITOS SIN RIESGO

### INTRODUCCION

Es muy frecuente que las empresas enfrenten graves problemas de flujos generados por créditos mal otorgados, una cobranza deficiente o una mala administración de la cartera de clientes. En este seminario, se enseñaran las técnicas y estrategias efectivas para incrementar los flujos de caja, administrar eficientemente la cartera de clientes y no arriesgar el negocio evitando asignar créditos sin un criterio profesional.

### OBJETIVOS - Aprender:

- Técnicas y procesos para el recupero de la cartera vencida.
- Proyectar los ingresos.
- Tratamiento de los clientes morosos.
- Aprender a sistematizar efectivamente la gestión de cobro.
- Reportes e informes útiles para mantener la cobranza al día.
- Herramientas indispensables para poder interpretar la información crediticia (contable, financiera, económica, antecedentes).
- Aprender a tomar de decisiones sobre límites de crédito a asignar a sus clientes.
- Conocer técnicas y experiencias en materia de negociación, que pueda utilizar tanto en cobranzas para cerrar acuerdos de pago, como así también en la recolección de información crediticia.

### TEMARIO.

#### Modulo I: El crédito, determinación y análisis de clientes.

- Carpeta de crédito: Contenido - información a solicitar - alertas de morosidad.
- Análisis estratégico de posicionamiento (FODA - otros).
- Elementos determinantes para establecer el límite de crédito (información, referencias, macro contexto, garantías).
- Una metodología para sistematizar el proceso de evaluación del riesgo y otorgamiento de la línea de crédito.
- Tablero de control de crédito y cobranzas.



**Módulo II: Metodologías para el análisis de riesgo. ¿Cómo evaluar un crédito, cuanto crédito le doy a un cliente? Cuando no tengo que otorgar un crédito.**

- Metodología para el análisis e interpretación de los estados contables: análisis horizontal y vertical.
- Ratios financieros, económicos y patrimoniales.
- Estructura de endeudamiento.
- Balances proyectados.

**Módulo III: La cobranza, técnicas de recolección persuasivas - no agresivas. Como evitar la morosidad. Como sistematizar el proceso de cobro.**

- La proyección de los fondos y el presupuesto de cobranzas.
- La ficha del cliente - informes del vendedor.
- Reportes de crédito y cobranzas.
- Negociación: Estilos vigentes.
- Un caso de simulación.
- Herramientas de gestión para negociar. Ejercicios.
- Técnicas de solución de problemas aplicada las cobranzas.

**MODULO IV: LA COBRANZA**

- Técnicas utilizadas en cobranzas para personas y empresas.
- La proyección de los fondos y el presupuesto de cobranzas.
- La ficha del cliente – informes del vendedor.
- Un caso de simulación. Role playing.
- Técnicas de solución de problemas aplicada las cobranzas.

**MODULO V. LA MORA TEMPRANA**

- Negociación: concepto.
- Estilos vigentes.
- Herramientas de gestión para negociar. – Estrategias de cobranzas según tipo de mora y calidad del cliente.
- Ejercicios de estrategia con PNL – Lateral thinking.
- Role playing.

NOTA: Los programas son ajustables a requerimiento en lo que respecta a temática, metodología, carga horaria y contenidos.