



Programa Gestión de Cobranzas Efectivas

2025

Programa de gestión de cobranzas efectivas

Objetivo

Que los participantes adquieran conocimientos y habilidades fundamentales para una gestión integral de las cobranzas como parte del proceso comercial y de relacionamiento con los clientes (CRM).

La participación de ínter áreas traerá aparejado una sinergia positiva; tanto al personal de área administrativa como del área comercial, incorporando conceptos y herramientas que aseguren en conjunto un flujo continuo de las cobranzas de la empresa.

Se incluirán temas que hacen a la gestión preventiva como el análisis crediticio y la planificación de las cobranzas. También se buscará desarrollar habilidades clave de negociación para gestionar las cobranzas en forma exitosa. Asimismo, se enseñarán herramientas para cumplir los objetivos de recaudación y gestión de mora, manteniendo el vínculo y una buena relación comercial con los clientes.

Destinatarios

Jefes de administración y analistas responsables de cobranzas. Responsables comerciales y de relacionamiento con clientes. Funcionarios de distinto nivel que velan por el equilibrio financiero de la empresa

Contenidos

Módulo I – Conceptos simples del análisis crediticio

1. Cómo leer un informe comercial (Nosis, Veraz, etc.)
2. Evaluación cualitativa.
3. Evaluación cuantitativa.
4. Scoring.
5. Consulta a colegas.
6. Visitas al cliente.
7. Tipos de garantías.
8. Límites crediticios.

Módulo II – Entender a nuestro cliente

1. Posición en el mercado.
2. Importancia para la empresa.
3. Antecedentes de cumplimiento.
4. Conocimiento de sus procesos internos de pago.

5. Contactos que pueden ayudarnos.
6. Comunidad de intereses.
7. Factores emocionales involucrados.
8. Barreras para la cobranza.

Módulo III- Planificación de la cobranza

1. Análisis del proceso de ventas y cobranzas.
2. Detección de fallas (errores de facturación, equívocos, mala comunicación, etc.)
3. Cuentas corrientes claras
4. Informes de antigüedad de deuda.
5. Establecer parámetros
6. Asignación por monto de deuda.
7. Límites de mora.
8. Plazos de tolerancia.
9. Definición de estrategias.
10. Planificación y calendarización de acciones.
11. Documentación de las gestiones realizadas.
12. Sistemas de gestión de cobranzas.

Módulo IV – Cobranza en acción

1. Formas de la comunicación.
2. Presentación ante el cliente.
3. Escucha activa.
4. Cómo negociar con él
Negociación integrativa.
Negociación relacional.
Método Harvard de negociación.
5. Documentar acuerdos.
6. Controlar cumplimiento.
7. Supervisión mediante informes y control de cumplimiento de objetivos

Módulo V – Gestión de cartera morosa

1. Cómo prevenirla.
2. Gestión de mora temprana.
3. Gestión de mora tardía.
4. Cuándo tercerizar.
5. Tratamiento impositivo.

Módulo VI – Sistemas y automatización. Aplicación de IA

1. Control automático del límite de crédito.
2. Envíos periódicos de reclamos de pago personalizados.
3. Envíos automáticos de facturas cumpliendo requisitos del cliente.
4. Informes on line de situación de clientes.
5. Inteligencia artificial aplicada a las cobranzas.

Duración:

5 clases de 3 horas cada una. Carga horaria total 15 hs.

Docentes: Omar Enrriz

Licenciado en Administración de Empresas de la UBA. Especialista en Economía Política con mención en Economía Argentina de FLACSO. Jefe de Administración de Redacción en S.A. La Nación. Ex jefe de Créditos y Cobranzas en Editorial Atlántida S.A. y en S.A. La Nación. Miembro de la Comisión de Planeamiento y Control de Gestión del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad de Buenos Aires. Ex docente de los talleres de tablero de comando y control de gestión en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad de Buenos Aires. Ex profesor de Economía Política, Administración de Empresas y Contabilidad Empresarial en el Instituto Argentino de Formación Empresarial Superior.