

## BIENVENIDA AL PROGRAMA

### ¿Qué vas a lograr al realizar este entrenamiento?

Te doy la bienvenida a este programa de entrenamiento en gestión de cobranzas, donde conocerás e incorporarás una serie de herramientas de negociación que te ayudarán a mejorar aún más tu actual desempeño laboral y a consolidarte como un profesional de la cobranza íntegro, capaz de ser duro con el problema pero moderado con el cliente, al adaptar tu estilo de negociación para brindar la mejor solución posible al cliente y concretar un acuerdo de pago que resulte beneficioso para todos los interesados

Durante estas semanas, te vamos a acompañando para dar respuesta, entre otras, a las siguientes preguntas:

- ⊗ ¿Sabías que hay una serie de filtros que condicionan nuestros mapas mentales y que te pueden afectar en el proceso de gestión de cobranza?
- ⊗ ¿Te has enfrentado a clientes que sabes que tienen dinero, pero ponen miles de excusas para no concretar el pago?
- ⊗ ¿Te ha pasado en ocasiones que no sabes cómo liderar la conversación?
- ⊗ ¿Has notado que hay clientes que utilizan frases como "veo lo que dices", "eso me huele raro...", "me suena a que he visto eso en algún lugar..." y que puedes aprovechar esto como pista para saber cómo cobrarles?
- ⊗ ¿Te has enganchado con la respuesta de un cliente porque te sentiste atacado y terminas olvidándote de que estás cobrando?
- ⊗ ¿Has perdido oportunidades de cobro por ofrecer cosas que no le interesan al cliente?
- ⊗ ¿Sabías que todas las personas tenemos un estilo propio de negociación y que dependiendo de las particularidades del cliente puedes adaptarte a sus necesidades para lograr la promesa de pago?
- ⊗ ¿Te ha quedado la impresión de que, al cerrar una gestión, terminas mareado y además al cliente no le quedó claro cuánto, cuándo y cómo debe pagar?

Te preguntas: ¿Cómo vas a descubrir y aprender las respuestas a estas preguntas?

Te cuento que vas recorrer y estudiar 8 pasos del proceso de gestión de cobranzas y para cada paso, vas a tener:

- ⊗ Videos donde te voy a explicar las nuevas herramientas de negociación.
- ⊗ Ejercicios de escucha, para afilar tu oído, escuchando fragmentos de llamadas reales.
- ⊗ Casos prácticos donde podrás aplicar las herramientas seleccionando la mejor respuesta a los planteamientos del cliente.
- ⊗ Además, vas a jugar obteniendo insignias por buen desempeño y subiendo de nivel si realizas las actividades según te las proponemos.