

Cobranza Proactiva Técnicas innovadoras

Nivel I – Básico Gestión de Cobranza

Proporcionaremos a los participantes aspectos orientadores para lograr desarrollar la comprensión de los principios y deberes fundamentales de la cobranza, así como la incorporación de herramientas de cobranza digital actualmente disponibles y en constante evolución para optimizar el proceso.

Modulo 1. Introducción

- Lección 1.** Introducción de la gestión de cobranza
- Lección 2.** ¿Qué haremos en el curso? cursos
- Lección 3.** Presentación de los tutores

Modulo 2. Conceptos Fundamentales de cobranza

- Lección 1.** ¿Qué es Cobranza?
- Lección 2.** ¿Por qué es importante la gestión de cobranza?
- Lección 3.** ¿Cuáles son las etapas de la cobranza?
- Lección 4.** ¿Cuáles son los principios y deberes de la cobranza?
- Lección 5.** Hablemos del reglamento de cobranza - Comités

Modulo 3. Elemento de la Cobranza

- Lección 1.** ¿Qué es una segmentación?
- Lección 2.** ¿Cómo realizar una segmentación efectiva?
- Lección 3.** ¿Qué nos dice la segmentación?
- Lección 4.** ¿Que entendemos por asignación de cartera para asesores?
- Lección 5.** Experiencia asociado deudor, ¿Porque es importante?
- Lección 6.** Hablemos de la Ley 2300 de 2023
- Lección 7.** ¿Cómo funciona el ICV y el ICR y el ICC?
- Lección 8.** ¿Cuáles son las estrategias de cobro de cartera?
- Lección 9.** ¿Quiénes son actores de la gestión de cobranza y cuáles son roles?
 - Evaluación de modulo

Nivel II - Intermedio Gestión de Cobranza

Proporcionar a los participantes las estrategias, técnicas y prácticas necesarias para aplicar adecuadamente el proceso y la gestión de cobranzas, así como las bases para una correcta relación con los clientes de la entidad, aplicando adecuadas técnicas de seguimiento y control.

Módulo 1. Introducción

- Lección 1.** Introducción al nivel intermedio
- Lección 2.** ¿Qué haremos en el curso?

Módulo 2. Productividad

- Lección 1.** ¿Qué significa construcción de embudos?
- Lección 2.** ¿Porque son importantes los marcadores predictivos?
- Lección 3.** ¿Que entendemos por Sistema de campañas?
- Lección 4.** ¿Son importantes los Sistemas de incentivos básico?
- Lección 5.** ¿Que entendemos por Cobranza digital estratégica?

Módulo 3. Segmentación como estrategia

- Lección 1.** ¿Cuáles son los Tipos de focalización estratégicos?
- Lección 2.** ¿Como podemos determinar un Scoring de cobranzas?

Nivel III Avanzado Gestión de Cobranza

Proporcionar a los participantes las herramientas para el entendimiento de manejo de indicadores, proyecciones y decisiones asertivas en el seguimiento y control de ejecución de gestión de cobranzas, su calidad y efectos de la modernización con el avance tecnológico.

Módulo 1. Introducción

- Lección 1.** Introducción al nivel avanzado
- Lección 2.** ¿Qué haremos en el curso?

Módulo 2. Proyecciones

- Lección 1.** Proyecciones de productividad, ¿Para qué nos sirven?
- Lección 2.** Proyecciones ICV y saldos
- Lección 3.** Decisiones en relación con el comportamiento proyecciones

Módulo 3.

- Lección 1.** Seguimiento contactabilidad no efectiva.
- Lección 2.** Como entender la gestión de la campaña jurídica.
- Lección 3.** Estrategia cartera castigada, como entender este tipo de cartera.

Modulo 4. Calidad

- Lección 1.** Indicadores de calidad
- Lección 2.** Técnicas de negociación con probabilidad efectiva
- Lección 3.** Programa de formación y seguimiento

Módulo 5. Herramientas digitales para la gestión de cobranza

- Lección 1.** Software de gestión automatizado
- Lección 2.** Herramientas digitales de cobranza masiva
- Lección 3.** Seguridad en la información
- Evaluación de modulo

¿Cuál es la duración?

60 horas

Requisitos y Materiales

Se necesitan conocimientos previos del modelo de negocio, oferta de valor y procesos claves de la entidad, motivación y disposición para aprender el contenido ofrecido en el programa. Sobre los materiales, se necesitará un ordenador con acceso a internet, accesos a la plataforma GiarCampus, un programa de hojas de cálculo como Excel y Word, además de papeles para tomar notas y bolígrafo.

Condiciones de aprobación y certificación del Curso

- Completar el 100% de los módulos y lecciones en el tiempo establecido por cada uno de los niveles
- Superar la evaluación con un resultado de aprobación por encima del 80% por cada uno de los niveles
- Completar la encuesta de satisfacción de cada uno de los niveles.
- Cada nivel completado generará una certificación.