



“Claves para la Supervisión de Cobranza”

FICHA TÉCNICA:

DURACIÓN: 8 HORAS

DIRIGIDO A: Supervisores de Cartera en General (Telefónico o Personal).

SECTOR: CRÉDITO AL CONSUMO



PRESENTACIÓN

El taller se basa en una visión global de la Cobranza bajo una perspectiva moderna y conceptualizándola como un **proceso de venta y servicio al cliente**.

Con base en este enfoque se pretende que los supervisores comprendan los elementos básicos de las funciones de supervisión en el entorno actual que son el Análisis y escucha de llamadas como control de calidad, el análisis y medición de resultados de acuerdo a los objetivos de cada campaña y la retroalimentación y comunicación adecuada con los miembros de su equipo a fin de generar un entorno de trabajo óptimo para el cumplimiento de metas.

OBJETIVOS

- ✓ Presentar una visión novedosa de la Cobranza al considerar la gestión como un proceso que integra a la Venta y el Servicio al cliente.
- ✓ Mejorar las habilidades de los Supervisores de Cobranza al aprender técnicas para establecer una Comunicación y monitoreo adecuado de las empresas externas de cobranza y de su propio equipo de trabajo interno.
- ✓ El Programa de Cobranza para Supervisores está orientado a dar una visión global de la Cobranza bajo una perspectiva moderna y acorde a las necesidades de las organizaciones actuales.



TEMARIO - CONTENIDO (8 HORAS)

“PRACTICAS CLAVE PARA UNA SUPERVISIÓN EFECTIVA”

- I. **La esencia de la función de supervisión**
- II. **Evaluación del Desempeño**
 - a. Objetivos de la evaluación del desempeño.
 - b. Indicadores de Calidad. Efectividad y Productividad.
 - c. La retroalimentación como herramienta para dar seguimiento al desempeño.
- III. **Monitoreo**
 - a. Importancia del Monitoreo.
 - b. Tipos de Monitoreo.
 - c. Monitorear de manera integral y efectiva.
- IV. **Motivación**
 - a. ¿Qué es motivar?
 - b. ¿Cómo despertar en la Gente los motivos?
 - c. Elementos del Proceso de Motivación.
 - d. Objetivos y Metas Claras.

DERECHOS RESERVADOS

El contenido aquí presentado está protegido por las leyes de derechos de autor, por lo que este material **no deberá ser reproducido, fotocopiado o duplicado**, bajo ninguna circunstancia.