



“Mejores Prácticas para Centros de Contacto Especializados en Cobranza”

FICHA TÉCNICA:

DURACIÓN: 24 HORAS

DIRIGIDO A: Gerentes, Supervisores, Mandos medios y Directivos.

SECTOR: CRÉDITO AL CONSUMO



PRESENTACIÓN

El curso se orienta a identificar las mejores prácticas para obtener el más alto desempeño en un centro de contacto que desempeña funciones de cobranza.

A través de ejercicios, casos prácticos y presentaciones, se busca transmitir el conocimiento mínimo necesario que una organización necesita conocer para potenciar los resultados de su recuperación de cartera acorde a las exigencias actuales del mercado.

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.
- √ Presentar un panorama general de los centros de contacto y su participación dentro de la industria de cobranza.
- √ Analizar los diversos elementos que forman los fundamentos de la operación de centros de contacto orientados a cobranza incluido el factor servicio a cliente y tecnología.
- √ Analizar estrategias para definición de procesos, segmentación de cartera y organización de campañas de cobranza.
- √ Conocer las mejores prácticas en Administración de Campañas y medición de Resultados acorde con las necesidades actuales del mercado.



TEMARIO - CONTENIDO (24 HORAS)

“Mejores Prácticas en Centro de Contacto Especializados en Cobranza”

- **Introducción a Centros de Contacto**
- **Dimensionamiento y Operación de un Centro de Contacto**
- **Metodología Círculo de Satisfacción para Centros de Contacto**
- **Introducción a Tecnología disponible para Centros de Contacto.**
- **Segmentación de Cartera**
- **Definición de Procesos por Tipo de Cuenta**
- **Mediciones en un Centro de Contacto (Mejores Prácticas)**
 - Por Campaña
 - Por Agente
 - Por Supervisor
- **Administración de la Operación**
 - Horas y días de marcación
 - Llamadas de entrada
 - Perfiles de Trabajo
 - Responsabilidades de los Supervisores
 - Proceso de Monitoreo de Llamadas
 - Administración del desempeño de los Agentes
 - Recomendaciones de entrenamiento para Agente y Supervisores
- **Resumen**

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.