



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Curso de Gestión de Cobros y Reclamaciones

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Curso de Gestión de Cobros y Reclamaciones

duración total: 200 horas

horas teleformación: 100 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Con este curso de gestión de reclamaciones, aprenderás la importancia de la relación con el cliente en el ámbito empresarial, así como los métodos para paliar de manera eficiente y pacífica para las dos partes un queja o reclamación.



+ Información Gratis

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

La importancia del Servicio de Atención al Cliente en la actividad comercial así como las principales herramientas para su desarrollo. La relación con diferentes tipos de clientes y de reclamaciones.

para qué te prepara

El curso de gestión de reclamaciones te prepara para conocer los comportamientos más comunes en un cliente descontento mediante una queja o reclamación y las vías de comunicación mediante la negociación para paliar esta situación.

salidas laborales

Con el curso de gestión de reclamaciones el alumno podrá trabajar en cualquier tipo de sector debido a que todas las empresas disponen de servicio de atención al cliente.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Gestion de Cobros y Reclamaciones'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACTUACIONES PREVIAS A LA GESTIÓN DE COBROS

1. Conocer la misión del gestor de cobros
2. Examinar la información de partida

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASPECTOS LEGALES DE LOS DOCUMENTOS DE COBRO-PAGO

1. El cheque: Tramitación, poder ejecutivo
2. Letra de cambio: Girar, aceptar, endosar y descontar letras de cambio Controlar su vencimiento y ejecutar su pago
3. Pagarés: Operar con pagarés, características Tramitar la ejecución del pagaré
4. El recibo domiciliado
5. La transferencia bancaria

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECLAMACIONES

1. Grados de dureza de las reclamaciones
2. Medios de comunicación: carta, fax, telegrama, Ventajas e inconvenientes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN TELEFÓNICA EN LA RECLAMACIÓN DE PAGOS

1. Secuencias de llamadas y su relación con las cartas de cobros
2. Preparación y organización de llamadas telefónicas de cobro: previsiones de base
3. Psicología de la morosidad: pautas para ser más persuasivos
4. Axiomas claves de la comunicación que inciden en el cobro
5. Aspectos claves de la comunicación por teléfono: uso eficaz del lenguaje verbal y no verbal
6. Efectividad de la voz: volumen, pausas, ritmos y entonación
7. Persuasión y lenguaje: lista de expresiones positivas y aquellas que deben evitarse
8. Importancia de la escucha activa en el cobro: uso de las preguntas, control y estudio del significado de las pausas del deudor

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CÓMO CONSEGUIR EL COMPROMISO DE PAGO

1. Establecer las bases de la reclamación: contactar
2. Revisar la tipología de deudores ante la presión de la reclamación: conocer
3. Escoger los mejores argumentos: convencer
4. Lograr el objetivo: concluir
5. Hasta dónde llegar con la reclamación y cuándo plantearse otras vías

UNIDAD DIDÁCTICA 6. QUÉ HAY QUE SABER ANTES DE LLEGAR AL CONTENCIOSO

1. Implicaciones de la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil en los procedimientos contenciosos: el proceso monitorio y juicio cambiario
2. La gestión judicial: vías civil y penal
3. La aceptación de "quitas" y "esperas"
4. Los procesos colectivos e individuales: suspensiones de pago, quiebras, convenios, etc

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EJERCICIOS Y CASOS PRÁCTICOS SOBRE:

1. Documentos de pago
2. Análisis y confección de cartas standard y personalizadas empleadas en la gestión de cobro
3. Simulaciones de negociación con clientes