



### OBJETIVOS DEL CURSO

Diseñar un sistema de gestión de cobranza efectivo.

### REQUISITOS DE INGRESO:

Conocimientos en los fundamentos básicos de administración.

## 1. MARCO CONCEPTUAL.

- 1.1 Recursos escasos por optimizar.
- 1.2 La empresa como medio de optimización.
- 1.3 La empresa y sus distintos tipos existentes.
- 1.4 La empresa como sistema social abierto.
- 1.5 La empresa y su estructura organizacional.
- 1.6 Importancia del clima laboral reinante.
- 1.7 Proceso comunicacional v/s clima laboral.
- 1.8 El proceso comunicacional y su estructura.

## 2. LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA.

- 2.1 Importancia de las ventas para la empresa y vía crédito.
- 2.2 Estructura de la unidad de créditos y cobranza.
- 2.3 Funciones del departamento de créditos y cobranzas.
- 2.4 Perfil del personal idóneo para el área.
- 2.5 Visión integradora del departamento de cobranzas con el resto de las áreas de la empresa.
- 2.6 Principales causales de no pago de las deudas.
- 2.7 Manejo de quejas como argumento de no pago de las deudas.

## 3. CRITERIOS PARA UNA GESTIÓN EFECTIVA DE COBRANZAS.

- 3.1 La cobranza y su rol en la empresa.
- 3.2 La cobranza como un proceso a través del tiempo.
- 3.3 Definición de un sistema de cobranzas consistente con la realidad de la empresa.
- 3.4 Principios, características y normas de cobranza.
- 3.5 Definición de un plan de cobranzas.

Visita nuestro sitio web



[www.cai.usach.cl](http://www.cai.usach.cl)

#### 4. TÉCNICAS EFECTIVAS DE COBRANZAS.

- 4.1 El cobrador y su misión recuperadora.
- 4.2 La cobranza personal y escrita.
- 4.3 Utilización del teléfono como instrumento de gestión.
- 4.4 Cómo abordar y trabajar las objeciones.
- 4.5 Cómo captar las señales de acuerdo.
- 4.6 Cómo lograr acuerdos con los clientes.

#### 5. ACCIONES LEGALES POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS CRÉDITOS.

- 5.1 Los títulos ejecutivos y su importancia.
- 5.2 El juicio ejecutivo y sus características.
- 5.3 Retiro, embargo y realización de los bienes del deudor.
- 5.4 Los efectos de comercio y su utilización en la cobranza (el cheque, el pagaré, la letra de cambio y la factura).

#### 6. LAS GARANTÍAS LEGALES DEL CRÉDITO, SUS USOS Y LIMITACIONES.

- 6.1 Definición de garantía.
- 6.2 El derecho de prenda general.
- 6.3 Clasificación de garantías: reales y personales.
- 6.4 Garantías reales: la prenda, la hipoteca.
- 6.5 Garantías personales: la fianza. La solidaridad pasiva y la cláusula penal.

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN

**Asistencia Mínima 50%**  
(Escala de 0 a 100%)

**Nota Mínima 4.0**  
(Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del Curso, el participante que apruebe el Sistema de Evaluación, recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por:

**UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.**



UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE

"Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la Franquicia Tributaria, no conducente por norma a los procedimientos y requisitos para un otorgamiento de un título o grado académico, emanado según ley de la República 20.370"