

# Curso

## GESTIÓN DE COBROS Y RECLAMACIONES

**MODALIDAD:** DISTANCIA / TELEFORMACIÓN

**DURACIÓN:** 260 HORAS

**DIRIGIDO A:**

- Profesionales del sector financiero, o que aspiren a estarlo, que quieran mejorar la atención a los clientes.
- Profesionales del sector financiero, o que aspiren a estarlo, que quieran conocer los mecanismos de gestión de cobros y morosidad.

**OBJETIVO GENERAL:**

- Proporcionar una visión general de los clientes en los servicios financieros y de la gestión de los mismos, especialmente, en momentos de incertidumbre.
- Gestionar la morosidad en los productos financieros y aplicar las técnicas adecuadas para administrar los cobros.

**CONTENIDOS TEÓRICOS:**

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE CLIENTES

1. ATENCIÓN AL CLIENTE.
  - 1.1. Situaciones difíciles con clientes.
  - 1.2. Tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
  - 1.3. Proceso de Atención al Cliente.
  - 1.4. Tratamiento de quejas y reclamaciones.
  - 1.5. Tipología de clientes.
  - 1.6. Proceso de atención al cliente.
  - 1.7. La atención al cliente como ventaja competitiva.
  - 1.8. Fidelización de clientes.
2. ORIENTACIÓN AL CLIENTE.
  - 2.1. Cultura Orientada al cliente.
  - 2.2. Proceso para un cambio cultural orientado al cliente.
  - 2.3. Aportación personal a la orientación a cliente.
  - 2.4. Concepción de Empresa Orientada al Cliente.
  - 2.5. El cliente en la orientación al cliente.
  - 2.6. Enfoque básico para el análisis de los clientes.
3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES.
  - 3.1. La comunicación como clave en la gestión de quejas y reclamaciones.
  - 3.2. Comunicación persuasiva.
4. ESTRATEGIAS COMERCIALES.
  - 4.1. Introducción a la actividad de venta.
  - 4.2. El estilo del vendedor.
  - 4.3. Etapas del proceso de venta.
  - 4.4. Preparación de la venta.
  - 4.5. Análisis de la entrevista comercial.

GESTIÓN DE COBROS Y RECLAMACIONES



- 4.6. Cualidades del vendedor.
  - 4.7. El Contacto Comercial.
  - 4.8. La Información en el Proceso de Venta.
  - 4.9. La Argumentación de la venta.
  - 4.10. El cierre de la venta.
5. FACTURACIÓN Y COBRO EN VENTAS.
- 5.1. Venta y Cobro.
  - 5.2. Documentos de cobro:
    - 5.2.1. Albarán.
    - 5.2.2. Factura.
  - 5.3. Introducción al análisis del riesgo.
  - 5.4. Análisis de solvencia.
  - 5.5. Informes comerciales.

## MÓDULO 2. TECNOLOGÍAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. INTRODUCCIÓN A CRM EN LA GESTIÓN DE CLIENTES.
  - 1.1. Automatización de la fuerza de ventas.
  - 1.2. Análisis de software de ventas existentes.
  - 1.3. Características y elementos del software CRM.
  - 1.4. Tipología de software.
  - 1.5. Implantación de un CRM.
  
- 2. COMUNICACIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.
  - 2.1. Fundamentos de correo electrónico.
  - 2.2. Gestión del correo electrónico.
  - 2.3. Comunicación con el cliente mediante correo electrónico.
  - 2.4. Confidencialidad en el uso del correo electrónico.
  
- 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA.
  - 3.1. Servicio telefónico de calidad.
  - 3.2. Usar la etiqueta telefónica
  
- 4. ATENCIÓN AL CLIENTE MEDIANTE FOROS.
  - 4.1. Fundamentos de los foros.
  - 4.2. Gestión de foros en atención al cliente.
  - 4.3. Resolución de problemas en foros de Internet.
  - 4.4. Etiqueta en foros.
  - 4.5. Animación de foros.
  - 4.6. Caso Práctico.
  
- 5. USO DE CHAT Y DE MENSAJERÍA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
  - 5.1. Fundamentos de los chat en Internet.
  - 5.2. Funcionamiento general.
  - 5.3. Atención personalizada electrónica mediante chat.



#### 5.4. Caso Práctico.

### MÓDULO 3. GESTIÓN FINANCIERA

1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN FINANCIERA.
  - 1.1. Introducción y conceptos financieros básicos.
  - 1.2. Financiación.
  - 1.3. Gestión de excedentes de tesorería.
  - 1.4. Análisis de proyectos de inversión.
  - 1.5. Análisis de la rentabilidad de una inversión.
  - 1.6. Fiscalidad de las inversiones.
  
2. ASESORAMIENTO FINANCIERO.
  - 2.1. El cliente y la asesoría financiera.
  - 2.2. Características de la banca privada.
  - 2.3. Determinación del perfil del cliente.
  - 2.4. "La planificación financiera o "financial planning".
  - 2.5. Caso práctico: Determinar el perfil de un cliente dentro de un segmento bancario concreto.
  
3. GESTIÓN DE CARTERAS.
  - 3.1. Riesgo y margen de rendimiento.
  - 3.2. Mercados de capital.
  - 3.3. Teoría de cartera.
  - 3.4. Asignación de activos.
  - 3.5. Medición y atribución de resultados.
  - 3.6. Rendimiento a los clientes.
  - 3.7. Normas internacionales sobre rendimiento de inversiones.
  
4. CÁLCULOS FINANCIEROS.
  - 4.1. El valor del dinero.
  - 4.2. Capitalización.
  - 4.3. Descuento.
  - 4.4. Introducción a los Tipos de interés.
  - 4.5. Rentas financieras.
  - 4.6. Medidas de rentabilidad.
  - 4.7. Caso práctico: Cálculos financieros.
  
5. EL RIESGO FINANCIERO.
  - 5.1. Introducción al riesgo.
  - 5.2. Definiciones de Riesgos.
  - 5.3. Análisis de Riesgos.
  - 5.4. Identificación del riesgo.
  - 5.5. Tipos de riesgo:
    - 5.5.1. El riesgo durante en explotación.
    - 5.5.2. Riesgos económicos: el mercado.
    - 5.5.3. Riesgos financieros.



- 5.5.4. Riesgos políticos.
  - 5.5.5. Otros Riesgos.
  - 5.5.6. Riesgo Internacional.
  - 5.6. Reducción de riesgos.
    - 5.6.1. El riesgo durante en explotación.
    - 5.6.2. Riesgos económicos: el mercado.
    - 5.6.3. Riesgos financieros.
    - 5.6.4. Riesgos políticos.
    - 5.6.5. Otros Riesgos.
    - 5.6.6. Riesgo Internacional.
  - 5.7. Planificación de la respuesta a riesgos.
- 
- 6. CREDIT MANAGER.
    - 6.1. Introducción al Credit Management.
    - 6.2. El Departamento de Control de Crédito a Clientes.
    - 6.3. La Política de Crédito en la Empresa.
    - 6.4. Análisis de la situación financiera.
    - 6.5. Análisis de la Información y Creación de Informes.
- 
- MÓDULO 4. GESTIÓN DE COBROS Y MOROSIDAD**
- 1. GESTIÓN DE COBROS.
    - 1.1. El impago y sus causas.
    - 1.2. Documentos de cobro:
      - 1.2.1. Documentos cambiarios.
      - 1.2.2. Garantía de cobro.
    - 1.3. Información comercial para evitar la morosidad.
    - 1.4. Precauciones ante impagos:
      - 1.4.1. Seguro de ventas.
      - 1.4.2. Provisión para las insolvencias.
      - 1.4.3. Dotación por deterioro.
    - 1.5. Reclamación de cobros:
      - 1.5.1. Procedimientos de reclamación.
      - 1.5.2. Uso de medios telefónicos para la reclamación.
    - 1.6. Procedimientos judiciales.
    - 1.7. El cobro de morosos.
  
  - 2. REFINANCIACIÓN.
    - 2.1. Refinanciación frente a concurso de acreedores.
    - 2.2. Metodología en la refinanciación.
    - 2.3. Riesgos de la refinanciación.
  
  - 3. RECLAMACIÓN JUDICIAL DE IMPAGADOS.
    - 3.1. Actuación pre-judicial.
    - 3.2. Medidas Cautelares.
    - 3.3. Procedimientos legales de reclamación de crédito.
    - 3.4. Cuestiones Procesales.
    - 3.5. Legislación en materia de morosidad.



4. PROCEDIMIENTO CONCURSAL.
  - 4.1. Introducción al Derecho Concursal.
  - 4.2. Calificación del concurso.
  - 4.3. Administración concursal.
  - 4.4. Fases de la declaración del concurso.
    - 4.4.1. Fase Común.
    - 4.4.2. Fase de convenio.
    - 4.4.3. Fase de liquidación.
    - 4.4.4. Conclusión del concurso.

#### MÓDULO 5. TÉCNICAS DE GESTIÓN DE COBROS

1. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
  - 1.1. Introducción a la negociación.
  - 1.2. Preparar la negociación.
  - 1.3. Métodos de Gestión de Conflictos.
  - 1.4. Fases de la negociación.
  - 1.5. Técnicas de negociación.
  - 1.6. Fases y Tácticas de negociación.
  - 1.7. El lenguaje no verbal en la negociación.
  - 1.8. Caso Práctico.
  
2. INTRODUCCIÓN A LOS MEDIOS DE PAGO.
  - 2.1. Introducción a los medios de pago.
  - 2.2. Uso de los medio de pago.
  - 2.3. Tramitación bancaria.
  - 2.4. Medios habituales.
    - 2.4.1. Avaluos Bancarios.
    - 2.4.2. Garantías a Primer Requerimiento.
    - 2.4.3. Cheques.
    - 2.4.4. Pagarés.
    - 2.4.5. Efectos de Comercio.
    - 2.4.6. Adeudos por Domiciliación.
    - 2.4.7. Transferencia
    - 2.4.8. Tarjetas
  - 2.5. Financiación de Transacciones Exteriores.

#### MÓDULO 6. COMPONENTE SOCIAL DE LA GESTIÓN DE COBROS

1. FISCALIDAD DE PRODUCTOS FINANCIEROS.
  - 1.1. Marco tributario.
  - 1.2. IRPF.
  - 1.3. Impuesto sobre el Patrimonio.
  - 1.4. Impuesto de Sociedades.
  - 1.5. Impuesto de Sucesiones.
  - 1.6. Imposición de No Residentes.
    - 1.1. Fiscalidad de las operaciones financieras.
    - 1.2. Planificación fiscal.



- 1.3. Caso práctico: Fiscalidad de las inversiones.
  
2. LEGISLACIÓN FINANCIERA.
  - 2.1. Legislación financiera europea.
  - 2.2. Legislación financiera en España.
  - 2.3. Instituciones Públicas financieras.
  
3. ÉTICA FINANCIERA.
  - 3.1. Protección del consumidor.
  - 3.2. Prevención del blanqueo de capitales.
  - 3.3. MiFID.
  - 3.4. Códigos éticos.
  - 3.5. Los derechos y responsabilidades del accionista.
  - 3.6. Protección del inversor: servicios de reclamaciones.
  - 3.7. Operaciones sospechosas.
  - 3.8. Recomendaciones sobre blanqueo de capitales.
  - 3.9. Legislación:
    - 3.9.1. Directiva 2004/39/CE sobre los mercados de instrumentos financieros.
    - 3.9.2. Directiva 2006/73/CE: Aplicación de Directiva 2004/39/CE.
    - 3.9.3. Reglamento sobre obligaciones de las empresas de inversión de llevar un registro.