

Recuperación de Cartera y Cobranza: Fundamentos y Procesos en Entornos BPO

Economía, Administración & Contaduría | Mercadeo | para estudiantes de educación técnica/tecnológica | 4 semanas

Descripción del Curso

Este curso proporciona una comprensión integral sobre la recuperación de cartera y la cobranza, enfocándose en su definición, importancia y aplicación en entornos de tercerización de procesos de negocio (BPO). Está diseñado para estudiantes de educación técnica y tecnológica interesados en Economía, Administración y Contaduría, especialmente en el área de Mercadeo.

El curso aborda la cobranza no solo como un mecanismo de recaudo, sino también como un proceso estratégico de negociación y construcción de confianza con los clientes, fundamental para la sostenibilidad financiera de las organizaciones. Se explorarán los distintos tipos de procesos de cobranza: Ejecutivo, Coactivo, Arbitral y Conciliatorio, destacando sus características, diferencias y aplicaciones prácticas.

Mediante un enfoque metodológico activo y participativo, que combina exposiciones teóricas, análisis de casos y actividades prácticas, los estudiantes desarrollarán habilidades para identificar y aplicar técnicas efectivas en la gestión de cartera. Al finalizar, estarán capacitados para comprender los procesos de cobranza en profundidad y gestionar negociaciones en entornos BPO, fortaleciendo competencias clave para el ámbito profesional.

Objetivos Generales

- Definir y explicar el concepto de recuperación de cartera y su relevancia en la gestión financiera empresarial.
- Describir la cobranza como un proceso de negociación y construcción de confianza en entornos BPO.
- Comparar y contrastar los procesos de cobranza Ejecutivo, Coactivo, Arbitral y Conciliatorio, identificando sus características principales.
- Aplicar técnicas básicas de negociación en escenarios simulados de cobranza para mejorar la efectividad del proceso.
- Analizar casos prácticos para seleccionar el tipo de proceso de cobranza más adecuado según la situación específica.

Competencias

- Identificar los conceptos fundamentales y la importancia de la recuperación de cartera en el contexto empresarial.
- Analizar los procesos de cobranza como mecanismos de negociación y construcción de confianza con clientes.
- Diferenciar y describir los tipos de procesos de cobranza: Ejecutivo, Coactivo, Arbitral y Conciliatorio.
- Aplicar técnicas básicas de negociación y comunicación efectiva en procesos de cobranza en entornos BPO.

- Evaluar situaciones prácticas para seleccionar el proceso de cobranza más adecuado según el contexto.

Requerimientos

- Conocimientos básicos en administración financiera y mercadeo.
- Habilidades elementales en comunicación y negociación.
- Acceso a materiales digitales o impresos sobre conceptos básicos de cobranza y recuperación de cartera.
- Dispositivo con acceso a internet para consulta de recursos y actividades virtuales.

Unidades del Curso

Unidad 1: Introducción a la Recuperación de Cartera

Unidad 2: Conceptualización de la Cobranza como Proceso de Negociación y Construcción de Confianza

Unidad 3: Tipos de Procesos de Cobranza: Ejecutivo y Coactivo

Unidad 4: Procesos de Cobranza Arbitral y Conciliatorio