

Técnicas de comunicación para la gestión de cobros (8h)

Objetivos

Aprender técnicas para gestionar los procesos de cobro dentro de las organizaciones trabajando con las personas implicadas para minimizar los efectos negativos y reducir las resistencias a los mismos.

Duración: 8 horas online con una duración de 1 mes en plataforma

Contenidos

| UNIDAD | CONTENIDOS |
|---|---|
| El cobro | 1.1. La gestión del cobro 1.2. Tipos de deudores 1.3. Insights |
| La comunicación en la gestión del cobro | 2.1. Comunicación persuasiva 2.2. Tratamiento de Objeciones |
| Gestión emocional | 3.1. Empatía 3.2. Asertividad 3.3. Escucha Activa 3.4. Resiliencia 3.5. Tips para situaciones difíciles |