



Curso Online de  
**Técnicas avanzadas de  
Recobro 3D**

*Estrategias innovadoras y técnicas de negociación 3D para el  
recobro de deudas.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

## Presentación

¿Qué se interpone entre usted y el sí que desea conseguir con el deudor? En la actualidad, son cada vez más numerosos los negociadores y gestores de recobro con habilidades y destrezas 3D en negociación. Aun cuando muy pocas personas nacen con esta habilidad poco usual, recientes investigaciones desarrolladas por la Universidad de Harvard señalan que es posible cultivarla y desarrollarla con éxito.

Este curso ofrece a los participantes las herramientas más poderosas y las técnicas más innovadoras en el campo de las negociaciones en tres dimensiones con las que podrá cambiar la secuencia de la negociación y construir acuerdos sorprendentes en recobros de alto riesgo.

## La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.

2

*Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

*Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.

4

*Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

## Técnicas avanzadas de Recobro 3D

### Objetivos del curso:

---

- Revisar las principales tácticas, estrategias y técnicas del recobro tridimensional.
- Definir bien los intereses y las necesidades tanto del acreedor como del deudor.
- Ser más creativos e innovadores en el recobro de impagados.
- Conocer competencias clave a desarrollar en materia de cobros.
- Identificar las claves para neutralizar argumentos de no pago y controlar la gestión.
- Estudiar la secuencia de la actual gestión de recobro y diseñar una nueva que permita resolver el retraso en tiempo record.

“ La negociación tridimensional es la clave para el éxito en el recobro de impagados ”

### Dirigido a:

---

Responsables de Gestión de Cobros, Facturación, Tesorería, Administración y Atención al Cliente, así como a todos aquellos profesionales que quieran adquirir una formación práctica en el tratamiento de impagados y reclamaciones de cobro.

## Técnicas avanzadas de Recobro 3D

### Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

#### Manual de Estudio

4 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

#### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

#### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

### Metodología 100% E-learning



#### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



#### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Relaciones internacionales, negociación y recobros

7 horas

El objetivo final de toda negociación es lograr que las partes implicadas alcancen un acuerdo lo más lejos posible de sus puntos de retiro y lo más cerca posible de sus máximas aspiraciones. Estos puntos de retiro son los límites que establecen las partes y los mismos determinan la existencia de una zona de acuerdo posible.

- 1.1. Relaciones internacionales, negociación y recobros.
- 1.2. Escuelas clásicas de pensamiento en relaciones internacionales y negociación:
  - 1.2.1. Idealismo normativo.
  - 1.2.2. Realismo empírico normativo.
  - 1.2.3. Conductismo cualitativo.
  - 1.2.4. Posconductismo.
  - 1.2.5. Fortalezas y debilidades del posconductismo y sus implicaciones en el modelo de negociación ganar-ganar.
- 1.3. Más allá de los modelos teóricos tradicionales en negociación:
  - 1.3.1. Neorrealismo.
  - 1.3.2. Teoría crítica.
  - 1.3.3. Constructivismo.
- 1.4. Interdependencia compleja.
- 1.5. Introducción a la negociación tridimensional.

### MÓDULO 2. El enfoque unidimensional

7 horas

En una negociación unidimensional las buenas tácticas producen acuerdos, las malas pueden arruinarlo todo.

- 2.1. Uso de habilidades y destrezas en un proceso unidimensional.
- 2.2. Negociaciones distributivas: suma cero
  - 2.2.1. Elementos principales de la negociación distributiva.
  - 2.2.2. Estrategias fundamentales.
  - 2.2.3. El proceso de la negociación distributiva.
- 2.3. Táctica versus estrategia:

## Técnicas avanzadas de Recobro 3D

2.3.1. Tácticas “Suma Cero”.

### 2.4. El cerebro triuno según Paul McLean:

2.4.1. El cerebro primitivo o reptiliano y sus implicaciones a la hora de negociar.

### 2.5. El recobro unidimensional:

2.5.1. La presión:

2.5.1.1. Reglas de oro para presionar con eficacia.

2.5.2. Persuasión y disuasión:

2.5.2.1. Presionando persuasivamente.

2.5.3. La amenaza:

2.5.3.1. Consejos a considerar antes de amenazar al deudor.

2.5.4. La confusión: si no puede amenazar a su cliente, aprenda a confundirlo

2.5.4.1. Recomendaciones para confundir a los deudores.

2.5.5. La justificación del deudor:

2.5.5.1. La promesa del deudor.

2.5.6. La contra-justificación:

2.5.6.1. Claves para neutralizar argumentos de no pago y controlar la gestión.

## MÓDULO 3. El enfoque bidimensional

8 horas

Este enfoque hace referencia a la capacidad de diseñar acuerdos sobre la base de la creación de más valor. En esta dimensión, los negociadores saben sondear y descubrir fuentes de valor económico y no económico, buscando que las partes aprovechen al máximo ese valor.

### 3.1. El enfoque bidimensional:

3.1.1. Negociaciones basadas en principios según William Ury.

### 3.2. La mejor alternativa a un acuerdo negociado:

3.2.1. Los 7 pasos para construir la mejor alternativa a un acuerdo negociado.

### 3.3. El recobro dimensional.

### 3.4. Tácticas mixtas:

3.4.1. Pasos para identificar el problema de fondo.

3.4.2. Sugerencias para desvelar la postura del deudor.

3.4.3. Consejos para precisar los intereses y las necesidades de las partes.

3.4.4. Identificación de beneficios verdaderos.

3.4.5. Tips para construir opciones y alternativas válidas.

### 3.5. Diseño del acuerdo de pagos.

### 3.6. Técnicas de cobro sin perder clientes:

3.6.1. ¿Qué hacer cuando no es posible promover una relación ganar-ganar?

## MÓDULO 4. El enfoque tridimensional

8 horas

### 4.1. La negociación tridimensional.

### 4.2. Análisis de entorno:

#### 4.2.1. Análisis SWOT.

#### 4.2.2. Análisis Pestel.

### 4.3. Generando ideas creativas e innovadoras.

### 4.4. El pensamiento no convencional:

#### 4.4.1. Técnicas para promover el pensamiento no convencional.

### 4.5. Estudio de las prioridades del deudor:

#### 4.5.1. Motivaciones a las cuales responden las personas según Schwartz.

#### 4.5.2. Niveles de prioridades.

#### 4.5.3. Pasos para cambiar las prioridades de los clientes.

### 4.6. Reingeniería de la gestión de recobro:

#### 4.6.1. Agregar nuevo valor a la propuesta de acuerdo.

#### 4.6.2. Pasos para agregar valor a la propuesta de acuerdo.

#### 4.6.3. Pasos para cambiar la secuencia de la negociación y redireccionar estrategias de recobro.

#### 4.6.4. Construyendo un nuevo acuerdo.

## Autor



### Enrique Rosas

Licenciado en Relaciones Internacionales. Postgrado en Derecho y Política Internacional. Máster en Credit and Collection Management. Experto en Recobros y Negociación con más de 33 años de experiencia en el dinámico mundo del recobro de impagados.

Creador de “THE ACCOUNTS RECEIVABLES PROGRAM®”, primera guía a nivel mundial en negociación aplicada a procesos de cobranza y del PARADIGMA DE LA COBRANZA MODERNA.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

