



Curso Online de **Neurocobranza**

Neurociencias aplicadas para mejorar su cobranza de forma significativa.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



MANAGER
BUSINESS
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Presentación

El proceso de cobro es muy importante en toda empresa, sobre todo para recuperar la cartera vencida ya que de esa forma se obtiene flujo de efectivo muy necesario para invertir en otros activos de la empresa.

El gestor de cobros tiene la responsabilidad de convencer al deudor para que efectúe el pago de una u otra manera. Existen técnicas ya conocidas para lograr este objetivo y que cada uno puede adaptar a su proceso de gestión de cobros.

Sin embargo, estamos viviendo una situación inesperada generada por la pandemia y que ha ocasionado que algunos negocios tengan problemas de flujo de efectivo y que pagar deudas no sea una prioridad, además de que el factor humano representado en la persona responsable de pagar se ha visto afectado en sus emociones y sentimientos. Por ello, es necesario desarrollar una nueva metodología de cobro enfocada en un mejor conocimiento y trato al ser humano.

La Neurocobranza es una metodología que aplica las Neurociencias, la Programación Neurolingüística (PNL) y la Inteligencia Emocional para facilitar el cobro enfocándose en el sistema cerebral y neurológico del deudor.

El objetivo de este curso es compartir los conocimientos más importantes de las neurociencias para que pueda aplicarlos en su proceso de cobro y poder ser más efectivo.

La Formación E-learning

Con más de 30 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.

Objetivos del curso:

- Dónde radica la importancia del área de cobros en una organización.
- Cuáles son los pasos de un proceso de cobros así como las técnicas y estrategias actuales.
- Cómo clasificar a los deudores. Cómo identificar sus diferentes modelos de conducta.
- Qué actividades debe realizar todo gestor de cobros.
- Qué son las neurociencias y porqué son importantes para mejorar la efectividad en un proceso de cobro.
- Cómo aplicar la PNL y la Inteligencia Emocional en todo proceso de cobro.
- Cómo aplicar estrategias de Sun Tzu y de ajedrez en los procesos de cobro.
- Cómo identificar los diversos tipos de conflicto que pueden generarse en una situación de cobro.
- Cómo definir nuestras estrategias para neuronegociar con el deudor.
- Cuáles son las principales características que debe tener un neurocobrador.

“Comprender cómo funciona el cerebro, las conductas y emociones de sus deudores le proporcionará herramientas eficaces para la gestión de cobros en su empresa”

Dirigido a:

Responsables y personal de los departamentos de Administración, Facturación, Tesorería y Atención al Cliente, así como a todas aquellas personas de la empresa que quieran adquirir una formación práctica en el tratamiento de impagos y reclamaciones a través de herramientas propias de las Neurociencias.

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

8 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. Principios básicos de la gestión de cobros

3 horas

La gestión de cobros es uno de los procesos más importantes de una empresa ya que gracias al mismo se recupera dinero y se cuenta con un flujo de efectivo que es importante para la organización.

Sin embargo, cuando varios clientes no pagan el proceso se complica por lo que es necesario implementar metodologías que nos permitan ser más efectivos en los cobros.

- 1.1. El proceso de cobro.
- 1.2. Factores para un cobro efectivo.
- 1.3. Estrategias actuales para un cobro efectivo.
- 1.4. Razones de no pago.

MÓDULO 2. Neurociencias

4 horas

La Neurociencia estudia el sistema nervioso y de cómo sus diferentes elementos interactúan dando lugar a las bases biológicas de la cognición y la conducta. Si queremos ser más eficaces en la gestión de cobros a clientes debemos pensar que vamos a atender a seres humanos que cuentan con un cerebro y que actúan de acuerdo a lo que piensan, a lo que sienten, a lo que ven, a lo que oyen y a lo que perciben con todos sus sentidos.

- 2.1. Las neurociencias.
- 2.2. Los neurotransmisores.
- 2.3. Los tres cerebros.
- 2.4. Los dos hemisferios.
- 2.5. Modelos de conducta:
 - 2.5.1. Estados sensoriales.
 - 2.5.2. Estados emocionales.
- 2.6. Modelos mentales.
- 2.7. Los biorritmos.

MÓDULO 3. Tipos de clientes

5 horas

Para facilitar el proceso de cobro es muy importante conocer muy bien al deudor. Comprendiendo mejor la personalidad de nuestros clientes podemos adaptarnos a ellos, comprenderlos y cobrarles mejor.

- 3.1. Por su tipo de necesidad.
- 3.2. Por su tipo de programación neurolingüística:
 - 3.2.1. Clientes visuales.
 - 3.2.2. Clientes auditivos.
 - 3.2.3. Clientes kinestésicos.
- 3.3. Por sus emociones.
- 3.4. Por su generación.
- 3.5. Por su carácter.
- 3.6. Por su personalidad.

MÓDULO 4. Cómo aplicar la Programación Neurolingüística

4 horas

La Programación Neurolingüística es una metodología muy útil para comunicarnos y/o conocer mejor a la persona que estamos tratando. Al conocerlos mejor como seres humanos e identificar cómo se sienten y qué nos tratan de dar a entender con sus movimientos corporales podemos llevar mejor el control de nuestra conversación en un proceso de cobro.

- 4.1. Introducción a la Programación Neurolingüística.
- 4.2. Fonología.
- 4.3. Kinésica.
- 4.4. Grafología.

MÓDULO 5. Cómo aplicar la Inteligencia Emocional

4 horas

Las emociones son muy importantes en nuestra vida porque las sentimos todos los días y representan nuestra forma de expresarnos ante una determinada situación. Para garantizar un buen cobro dependemos de tener una actitud positiva, de programarnos para tener una excelente comunicación, de conocer al cliente e interpretar su lenguaje corporal pero, sobre todo, entender sus emociones y ser inteligentemente emocionales.

- 5.1. Introducción a la Inteligencia Emocional.
- 5.2. Conociendo nuestras emociones.
- 5.3. Controlando nuestras emociones.
- 5.4. Automotivación.
- 5.5. Conociendo las emociones de nuestros clientes.
- 5.6. Manejando las emociones de nuestros clientes.

MÓDULO 6. Manejo de conflictos

3 horas

- 6.1. Tipos de conflictos.
- 6.2. Cómo aplicar la PNL.
- 6.3. Cómo aplicar la Inteligencia Emocional.
- 6.4. Cómo generar neurotransmisores.

MÓDULO 7. Neuronegociación en el proceso de cobro

4 horas

La Neuronegociación es el proceso de negociar un acuerdo de pago aplicando las neurociencias, la PNL y la Inteligencia Emocional y generando neurotransmisores. En este módulo veremos cómo neuronegociar durante un proceso de cobro.

- 7.1. Modelos de negociación.
- 7.2. Estrategias de neuronegociación:
 - 7.2.1. MAAN.
 - 7.2.2. Aplicando el ajedrez.
 - 7.2.3. Aplicando Sun Tzu.

7.3. Convencimiento del cliente.

7.4. Características del gestor en la neurocobranza.

MÓDULO 8. Estrategias de cobro aplicando neurociencias

3 horas

8.1. Cambios en la identificación.

8.2. Cambios en la investigación.

8.3. Cambios en autoprepararnos.

8.4. Cambios en la preparación.

8.5. Cambios en el desarrollo y control del evento.

8.6. Cambios en la negociación.

8.7. Cambios en el seguimiento.

Neurocobranza

Autor



Arnaldo Corona

Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones cuenta con más de 30 años de experiencia en puestos ejecutivos de las áreas de ventas, operaciones, soporte técnico y capacitación.

Consultor internacional, conferencista y profesor invitado en Universidades e instituciones privadas de varios países impartiendo cursos de negociación.

Especialista en procesos de cobro es autor de 5 libros de aplicación de las neurociencias.

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.

