



NEURO COBRANZAS – APLICACIÓN DE NEURO TÉCNICAS DE GESTIÓN

TIPO DE CURSO. PREMIUM

Descripción general

El curso de capacitación en neuro cobranzas, contiene las herramientas de gestión (técnicas y estrategias) de última generación, desarrolladas a través de la incorporación de conocimientos en neurociencias aplicados a la gestión de recupero de deudas. Es un curso premium, de alta calidad para el cual es necesario haber adquirido ciertos conocimientos de base en cobranzas.

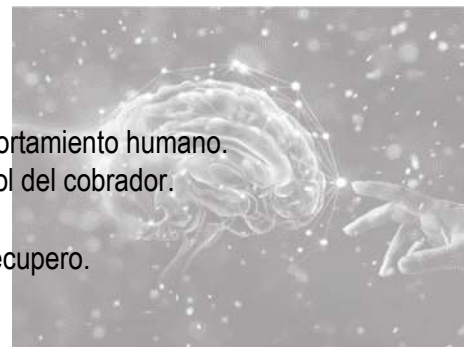


El curso tiene previsto introducir al participante en aspectos de la neurociencia relacionados con el tratamiento de clientes con foco en el recupero de deudas vencidas. Se parte del conocimiento básico de como funciona la mente humana y a partir de allí, del desarrollo de trayectorias estratégicas y tácticas para mejorar la morosidad. El curso incluye el tratamiento de cuestiones de orden institucional, la revisión de políticas de cobranzas y el modelo de negocios corporativo. El objetivo es ofrecerle una observación holística de la organización vinculada al tratamiento de clientes y técnicas de gestión amparadas en el conocimiento neurocientífico.¹

TEMARIO

MÓDULO I: Las neurociencias. Concepto y aplicación al tratamiento de clientes.

- Neurociencias. Concepto.
- Principio de Kandel.
- Concepto de plasticidad cerebral.
- Estrés y experiencias sociales. Afectación del comportamiento humano.
- Los hemisferios del cerebro y su vinculación con el rol del cobrador.
- La neuro clasificación de clientes.
- El proceso de aprendizaje aplicado a la gestión de recupero.
- Neurociencia y conducta social – conducta de pago.
- El prototipo de cliente “P. Gage”.
- Neurociencia y violencia. Neurociencia y mentiras.
- La pirámide de sanciones y la conducta de pago.

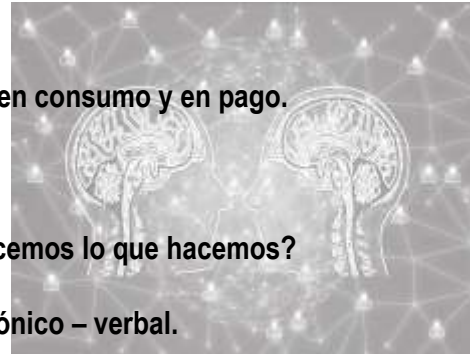


¹ Los programas son ajustables a requerimiento en lo que respecta a temática, metodología, carga horaria y contenidos.



ODULO II: Neuro técnicas y estrategias de gestión en cobranzas

- **Botones de necesidades básicas.**
- **Diferencia entre disparadores de deseos en consumo y en pago.**
- **La neuro comunicación de cobro.**
- **Percepción versus realidad. ¿Por qué hacemos lo que hacemos?**
- **Neuro sistemas de gestión escrito – telefónico – verbal.**
- **La motivación del deudor. Sistemas motivacionales y recompensas.**
- **Objeciones. Barrido neuro emocional.**
- **El cierre. Aplicación de técnicas utilizando disparadores de la emoción.**
- **Neuro técnicas de gestión para mora temprana y tardía.**
- **Neuro negociación**
- **Neuro técnicas de gestión para clientes de mora residual.**
- **Casos prácticos e integradores.**



Requisitos para desarrollar el curso

- Proyector para slides Power point.
- Pizarra lavable y fibrones de colores.
- Equipamiento para audio y vídeo.

Materiales del curso.

Se entrega:

- Certificado de asistencia. Si es requerido.
- PDF con la presentación.
- Ejercicios prácticos y resoluciones.