



TÉCNICAS DE LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO EN COBRANZA

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Fortalecer las competencias de liderazgo estratégico, comunicación efectiva y gestión operativa de coordinadores, para optimizar el desempeño del equipo de cobranza y asegurar el cumplimiento de metas de recuperación.



Objetivos específicos

- Analizar y utilizar indicadores de gestión (KPIs) para la toma de decisiones y priorización de carteras.
- Aplicar técnicas de comunicación y feedback para mejorar el desempeño individual y colectivo del equipo.
- Desarrollar habilidades de coaching, resolución de conflictos y planificación para maximizar los resultados operativos.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

El Coordinador como Estratega de Resultados
Contenidos:

Liderazgo situacional en cobranza: Ajuste de la supervisión según nivel de avance de metas y desempeño del equipo.
Interpretación de KPIs para la toma de decisiones: Análisis de ranking, puntaje ponderado y priorización de esfuerzos.
Visión de negocio: Impacto del coordinador en la meta global de recuperación.
Actividad Práctica: Análisis de desviaciones y diseño de plan de rescate para carteras con bajo cumplimiento.

Módulo 2

Comunicación Directiva y Feedback de Alto Impacto
Contenidos:

Metodología de feedback corto: Estructura de reuniones efectivas de seguimiento.
Comunicación de metas desafiantes: Técnicas de motivación sin afectar el clima laboral.
Escucha activa del líder: Identificación de barreras críticas en la gestión de cobranza.
Actividad Práctica: Simulación de retroalimentación mediante role playing enfocado en mejora de resultados.

Módulo 3

Cohesión de Equipo y Gestión de Conflictos
Contenidos:

Fomento de la competencia sana: Uso del ranking como herramienta motivacional.
Gestión de la resiliencia: Manejo del estrés frente a carteras complejas.
Sinergia en el comité estratégico: Coordinación efectiva para la ejecución táctica.
Actividad Práctica: Dinámica de resolución de crisis ante baja en la contactabilidad.

Módulo 4

Coaching para el Cierre y Planificación
Contenidos:

Acompañamiento en el cierre: Rol del coordinador en negociaciones de alta cuantía.
Planificación del éxito: Definición de focos y corrección de desviaciones.
Compromiso del líder: Establecimiento de metas de supervisión.
Actividad Práctica: Elaboración de road map semanal de supervisión orientado al cumplimiento de metas.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl