



## Curso Online de **Neurocobranza**

*Neurociencias aplicadas para mejorar su cobranza de forma significativa.*

**ARGENTINA**  
(54) 1159839543

**BOLÍVIA**  
(591) 22427186

**COLOMBIA**  
(57) 15085369

**CHILE**  
(56) 225708571

**COSTA RICA**  
(34) 932721366

**EL SALVADOR**  
(503) 21366505

**MÉXICO**  
(52) 5546319899

  
**Iniciativas Empresariales**  
*| estrategias de formación*

  
**MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL**

[atcliente@iniciativasempresariales.edu.es](mailto:atcliente@iniciativasempresariales.edu.es)  
[america.iniciativasempresariales.com](http://america.iniciativasempresariales.com)  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

**PERÚ**  
(51) 17007907

**PANAMÁ**  
(507) 8338513

**PUERTO RICO**  
(1) 7879457491

**REP. DOMINICANA**  
(1) 8299566921

**URUGUAY**  
(34) 932721366

**VENEZUELA**  
(34) 932721366

**ESPAÑA**  
(34) 932721366

## 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.

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 Educación On-line

Los cursos on-line se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa, ya que permiten una continua autoevaluación y programación del tiempo dedicado al estudio, permitiendo que el alumno elija los momentos más idóneos para su formación.

Con más de 25 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.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

**1** La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

**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 este curso.

**4** *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

## Método de Enseñanza

El curso se realiza online a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo su contenido (manual de estudio, material complementario, ejercicios de aprendizaje, bibliografía...) pudiendo descargárselo para que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta. En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible. Ponemos además a su disposición un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

Podrá también 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.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **30 horas** distribuidas en 8 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Los 8 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

## Este curso le permitirá saber y conocer:

---

- 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 impagados y reclamaciones a través de herramientas propias de las Neurociencias.

## 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.



## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



### 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.

El autor y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **NEUROCOBRANZA**.

