

PROGRAMA

“NEGOCIACIÓN EN LA GESTIÓN DE COBROS”

PARTICIPANTES: 12 personas, preferentemente **OCUPAD@S**.

LUGAR DE CELEBRACIÓN: Hotel FRUELA
C/ Fruela, 3 -Oviedo

DURACIÓN: **20 horas**, 10 presenciales y 10 tutorizadas.

FECHAS PRESENCIALES: 4 y 5 de noviembre

HORARIO: Viernes de 16 a 21 h. y Sábado de 9 a 14 h.

CRITERIOS DE SELECCIÓN: A la hora de realizar la selección de I@s alumn@s, que será oportunamente comunicada al Servicio Público de Empleo, se tendrá en cuenta:

1. Adecuación a los objetivos del curso
2. Preferencia hacia colectivos prioritarios, tal y como se establece en las bases y en la normativa vigente.
3. La idoneidad de los itinerarios formativos y profesionales de los aspirantes.

Tendrán preferencia, una vez seguidos los criterios, los **directiv@s, mandos intermedios y técnic@s de empresas de Economía Social** que deseen mejorar su rendimiento personal y profesional y gestionar eficazmente su trabajo.

PROGRAMA FORMATIVO

Negociar con los deudores es siempre difícil y penoso. El moroso domina a la perfección el método de decir que “sí” y pensar en “no”. El gestor de cobro debe lograr vencer la resistencia del deudor y conseguir un compromiso razonable.

El curso ha sido diseñado con el objetivo de que las personas que desarrollan tareas relacionadas con los cobros en la empresa, preferentemente dentro del sector de Economía Social, **adquieran las tácticas de negociación para persuadir al pago y reconducir situaciones de estancamiento para lograr el cobro de la deuda.**

Objetivos:

▶▶ Dar las claves para **preparar** con éxito la negociación sabiendo planificar, verificar posiciones e intereses divergentes para acrecentar los intereses comunes que permitan asegurar el cobro de la deuda

▶▶ Entrenar en el empleo seguro de los más efectivos medios para conducir y reconducir una negociación, con base en las enseñanzas y recomendaciones del P.N.H. (Proyecto de Negociación de Harvard) para el logro de los objetivos perseguidos.

▶▶ Saber **desarrollar métodos** para potenciar la comunicación de cobro y conseguir el objetivo de **persuadir** al deudor, poniendo en práctica diferentes formas de *pressing* durante el proceso negociador.

Contenido:

- Introducción: Negociación y Gestión de Cobro.
- Cómo vencer los obstáculos para la cooperación activa en la negociación de la deuda.
- Conocerse como negociador y conocer los diferentes tipos de negociadores
- Preparar el “Mapan” del acuerdo. Planificación de la Negociación: ¿qué? y ¿cuándo?
- Control del tiempo y de la agenda.
- Principios de la Negociación de Harvard aplicados al cobro:
 - *Separar a la persona del impagado (Deuda)*
 - *Cómo descifrar los intereses en juego y centrarse en ellos. (Interesa cobrar y no demostrar que se tiene razón)*
 - *Generar opciones y alternativas.*
 - *Aferrarse a criterios objetivos*
- Tácticas negociadoras y por Presión. (ejemplos y role-play)
- El juego de dos roles: el cooperador y el que presiona: ejemplos en el cobro.
- Resolución de problemas de percepción, emocionales y de comunicación.
- Descifrar “todos” los intereses en juego.
- Control y “salidas” de casos especiales: poder, negativas, amenazas: Role Play

- El “muro de piedra” en la negociación.
- Como cambiar planteamientos: tipos de preguntas y su aplicación (Casos prácticos)
- Formas de asegurar lo conseguido.
- Aplicación práctica de los temas tratados, mediante la simulación de una negociación protagonizada por los participantes
- Plan de acción
- **CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES FINALES.**

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

- MÓDULO “Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género” (FCOO03)
- Medidas de seguridad y salud en el trabajo.