

# Curso

## El servicio al cliente como medio para una gestión de cobro efectiva



### Datos Generales del Curso

**Modalidad** Presencial

**N° de horas** 8 horas de atención directa docente

**Horario** 8:00 a.m. a 5:00 pm

**Local** Centro de Entrenamiento - FAMA

### Objetivo General

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de aplicar técnicas, estrategias y procedimientos de la función de cobranza, a fin de lograr la recuperación efectiva de la cartera de crédito manteniendo una buena relación con el cliente.

### Contenidos

**Unidad I:**

¿Estoy Brindando una correcta atención al cliente?

**Unidad II:**

Técnicas de cobranza y Recuperación de cartera

**Unidad III:**

Juego de Roles

### Metodología

Se aplica una metodología Activa- Participativa, con un 80% de técnicas como: dinámicas, debates, trabajo de grupo, juegos de roles, sociodramas y un 20% son exposiciones que realiza el instructor con apoyo tecnológico, para afianzar conceptos y estrategias referidas a la temática que se desarrolla.



# Centro de Entrenamiento

Atiende los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación continua del sector financiero, comercial, productivo y de servicios.



## 1. Cursos y Seminarios

Contamos con una amplia oferta de cursos; sin embargo, el Centro de Entrenamiento, está siempre en disposición de diseñar de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

## 2. Plataforma Virtual de Aprendizaje

**E-Fama** es un ambiente de capacitación virtual en donde ofrecemos la edición de materiales en diferentes formatos, el despliegue de información, seguimiento y certificación de cursos como todo un proceso o el alojamiento de los mismos desde nuestro servidor SGA Moodle.

Contamos con **4 aulas**, **1 auditorio**, **1 laboratorio de computadoras** y **1 sala de juntas**



Mobiliario



Proyector





Estacionamiento


**Con acceso a áreas de:**

Recepción, Sala de Espera, Baños y Cocina.

 [info@fama.com.ni](mailto:info@fama.com.ni)

 (505) 2223-3588 Ext. 104

 (505) 2223-3589 Ext. 104

 Km. 3.5 Carretera a Masaya, Banda Este. Managua, Nicaragua

