

GERENCIA INTEGRAL DEL CRÉDITO, LA CARTERA Y LA COBRANZA

Objetivos

- Aplicar modelos de gestión gerencial que garanticen la transversalidad de las decisiones en materia de crédito, cartera y cobranza.
- Conocer los aspectos fundamentales para su efectiva gestión en la ubicación y el contacto con los clientes a crédito.
- Propiciar acercamientos con los clientes a crédito, que garanticen recaudo oportuno a lo largo del ciclo del crédito, la cartera y la cobranza, apoyados con estrategias de servicio al cliente.
- Visualizar los conceptos de originación crediticia y gestión persuasiva en la administración de la cartera y en la cobranza, de cara a un servicio con calidad, manejando argumentos positivos hacia las objeciones del cliente deudor, para obtener el pago oportuno, en caso de presentar morosidad.
- Aplicar las más poderosas herramientas de comunicación y negociación persuasiva, con miras a encontrar la convergencia de lo aprendido en el diario vivir de aquellos funcionarios que atienden público en labores de administración de la cartera y cobranza, o de apoyo técnico o de asesoría en temas de ventas, logística, distribución, facturación, despachos y en especial, de las áreas de servicio al cliente.

Temario

Sesión I. ORIGINACIÓN PRECISA DEL CRÉDITO

Fundamentación jurídica esencial para el otorgamiento de créditos y el recaudo efectivo de la cartera

- Los clientes en un entorno comercial y financiero cambiante
- Los títulos valores de contenido crediticio y las garantías en el crédito
- Enfoque hacia el área comercial y el área de crédito de las normas legales relativas a centrales de riesgos, habeas data, leyes de insolvencia tanto para persona jurídica como para persona natural no comerciante, entre otras disposiciones actuales
- Implicaciones de los procesos jurídicos en el cobro de cartera morosa

Sesión II. GESTIÓN PREVENTIVA Y PERSUASIVA

Una nueva visión del crédito, la cartera y la cobranza

- Definiciones y conceptos relativos al proceso técnico del crédito
- Las políticas de crédito y cartera frente a las condiciones del mercado
- Las estrategias para colocar créditos con garantía de recaudo efectivo
- El crédito con enfoque de servicio al cliente, como herramienta de permanencia y fidelización



- Estrategias innovadoras para la venta a crédito

Sesión III. OPORTUNIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES PARA PROTEGER LA INTEGRIDAD DE LA CARTERA

El servicio al cliente para alcanzar el recaudo efectivo de la cartera

- Perfil del ejecutivo integral (comercial/cartera)
- Innovación y cambio en el servicio especializado a clientes difíciles
- Manejo de la actitud positiva frente a un cliente difícil
- Técnicas de comunicación asertiva para el contacto y acercamiento con los clientes a crédito
- ¿Cómo realizar contactos exitosos? Apoyo en la técnica de PNL
- Talleres y ejercicios prácticos

Sesión IV. NEGOCIACIÓN ASERTIVA

Herramientas y técnicas de negociación persuasiva para la atención del cliente a crédito

- El nuevo paradigma de “La cobranza moderna frente a los sistemas tradicionales de cobranza”
- Herramientas de negociación persuasiva aplicadas al recaudo efectivo de la cartera
- Manejo de objeciones y argumentos en la cobranza administrativa, pre jurídica y jurídica
- Aplicación de clínicas de cobranza y de negociación

Metodología

Exposición apoyada en materiales teóricos. Casos reales y talleres que ayuden a clarificar las dificultades en el origen de los créditos, así como en el recaudo efectivo de la cartera y la gestión estratégica de la cobranza.

Dirigido

Funcionarios directivos comprometidos en el oportuno recaudo de las carteras generadas en las empresas de cualquier actividad económica y, en general, para todos los responsables de propiciar contactos con los clientes deudores, ya sea que correspondan al sistema financiero, al sector real o en forma equivalente a funcionarios públicos que administran carteras en favor del Estado Colombiano donde los deudores pueden ser personas naturales y/o jurídicas.

Conferencista

Roberto Zuluaga

Ingeniero Industrial, Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Especialista en administración y finanzas. Actualización en Ingeniería Industrial y ciencias afines, Universidad de los Andes. Magíster en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, Universidad Tecnológica de Pereira.



Consultor externo y capacitador en temas crédito y cobranza, desarrollo humano, así como en estrategia corporativa, negociación, entre otros. Se desempeña como Gerente General de Services & Consulting. Asesor Vicerrectoría Académica, Universidad Tecnológica de Pereira. Consultor en crédito y cobranzas en Llanogás. Gerente General, consultor, socio y miembro principal de Junta Directiva de Global Datos Nacional.

Información general

Lugar: CESA
Fecha: próximamente
Intensidad: 21 horas
Horario: entre semana
Inversión: por confirmar

POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS

RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, podrán retirarse antes del inicio del mismo, para lo cual deben enviar una solicitud por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se realice el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (Aplica sólo para programas con intensidad horaria superior a 32 horas)

Para los programas que tengan una duración mayor a 32 horas, el retiro podrá efectuarse siempre y cuando no haya transcurrido más del 15% de las horas del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se efectúe el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

RESERVA DE CUPO

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar el mismo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo, optando por alguna de las siguientes alternativas:



- Participar cuando se vuelva a ofertar el programa, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago; no se podrán hacer traslados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente en el mismo año, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva, pagando el excedente, si se trata de un programa de mayor valor. Para el caso en que el valor del nuevo programa sea menor al inicialmente cancelado por el participante, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero.

La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo por el cual no podrá asistir y debe reservar el cupo. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reservar el cupo dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (Sólo aplica para diplomados)

Transcurrido más del 15% de las horas totales del diplomado, el participante podrá optar por aplazar uno o más módulos y cursarlos posteriormente. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo indira.reyes@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Coordinación Académica de Formación Ejecutiva.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.
- El participante debe asistir a los módulos pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para el reingreso, el participante deberá enviar un correo a indira.reyes@cesa.edu.co confirmando su asistencia.
- No aplica para aplazamiento de sesiones individuales, sólo para módulos completos de diplomados.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reintegrarse, no habrá reembolso alguno de dinero.

POLÍTICAS DE CAMBIOS EN CONFERENCISTAS Y FECHAS

El CESA se reserva el derecho a realizar cambios de conferencistas y fechas, lo cual incluye reprogramación del programa en su totalidad.

En caso de no llegar al número de personas requerido, el programa será cancelado.

POLÍTICAS DE ASISTENCIA

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada curso, seminario o diplomado, y la asistencia, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el certificado de asistencia al participante.

La metodología del programa podrá incluir, por parte del participante, la posibilidad de presentar trabajos/proyectos/exámenes de características que se especifiquen, dentro del plazo que al efecto se establezca.

En ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a algunos de los participantes que hayan presentado ausencias a las sesiones regulares incluidas en el cronograma del programa.

Se expedirá el certificado de asistencia cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas programadas para el respectivo curso, seminario o diplomado. Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas. Ningún coordinador académico, docente o empleado del CESA está facultado para autorizar a un participante ausencias o retiro de las sesiones.