



**CURSOS**  
A LA MEDIDA  
*CRÉDITO Y COBRANZA*

*Unidad de formación especializada en la gestión  
estratégica del riesgo de crédito y la cobranza*



# Collection WEEK

Lunes 12 al viernes 16 de agosto

No corra el **RIESGO**  
de perderselo

Organiza:

**CICLO**  
*DE RIESGO*  
La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza



12

LUNES



FERIA DIGITAL

**ExpoCOBRANZAS**

Lunes 12 al Viernes 16

13

MARTES



**TALLER**  
TÉCNICAS Y TÁCTICAS DE  
COBRANZA Y NEGOCIACIÓN  
DE ALTO IMPACTO

**BOGOTÁ**

Hotel Embassy Park Corferias

14

MIÉRCOLES



**MEDELLÍN**

15

JUEVES

**10<sup>o</sup>** Conversatorio  
**Líderes** de  
La **COBRANZA**

**MEDELLÍN**

16

VIERNES



**OPEN COLLECTIONS**  
**COFFEE**

**BOGOTÁ**

Cafe San Alberto - USAQUEN



FORMACIÓN  
ESPECIALIZADA  
EN COBRANZA

CORE  
BUSINESS



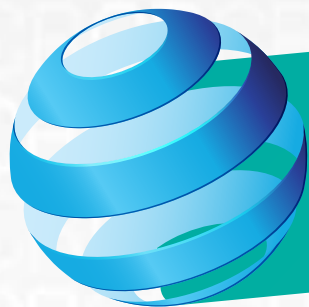
AGOSTO  
2019



MARTES

BOGOTÁ

Hotel Embassy  
Park Corferias



# TALLER TÉCNICAS Y TÁCTICAS DE COBRANZA Y NEGOCIACIÓN DE ALTO IMPACTO

**DIRIGIDO A:** Asesores Senior y Agentes Especiales de Gestión de Recuperación; Supervisores y Coordinadores con fuerzas de cobranza a cargo que tengan responsabilidad de formación, direccionamiento, seguimiento, control y coaching de sus equipos, en instituciones financieras, centros de cobranza y BPO y áreas de cartera de empresas de todos los sectores de la economía con modelos de cartera B2B y B2C

**ALCANCE, AGENDA ACADÉMICA Y VALOR DE LA INVERSIÓN**





# **OBJETIVO PRINCIPAL**

## *Incrementar los niveles de recuperación de cartera de la entidad*

Con técnicas efectivas de cobro, manejo de objeciones, contra-argumentaciones, negociación y cierre, que le permita, a la fuerza de cobranza incrementar sus niveles de efectividad y eficiencia

***MAYOR PRODUCTIVIDAD, MAYOR EFICIENCIA,  
MEJORES NEGOCIACIONES Y MAS PAGOS***

Más Contactos "OJO" .... pero efectivos !

Más Promesas Ciertas

Menos Promesas Rotas

Más pagos

Mejor calidad de cartera

Clientes más satisfechos





# OBJETIVOS ESPECIFICOS

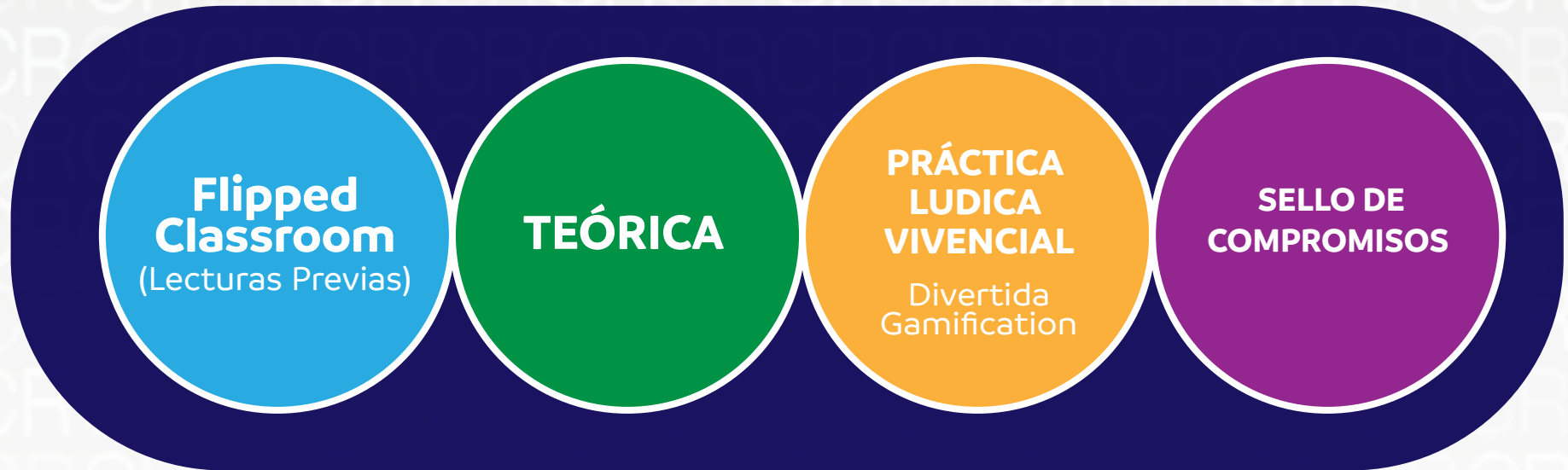
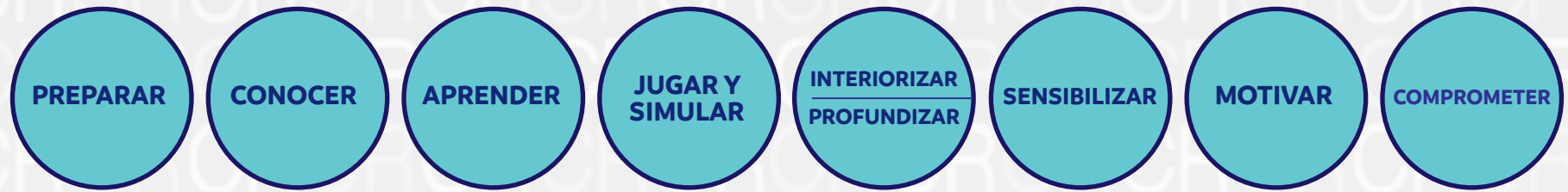
- *Desarrollo de habilidades en el gestor para argumentar, contra-argumentar, manejar objeciones, negativas, duda, incertidumbre.*
- *Identificar que clase de deudor tiene al frente, manejo y cómo concretarlo*
- *Técnicas de cierre efectivo, asegurando la calidad en el servicio, la retención del cliente, y la aceptación del pago.*
- *Habilidades comunicativas y de expresión vocal y/o corporal aplicadas a la negociación efectiva.*
- *Desarrollar sensibilidad, voluntad y destrezas para el manejo de procesos de acuerdos o de negociación basados en intereses.*
- *Visualizar la negociación como proceso y agregar valor a nivel metodológico y técnico.*
- *Desarrollo de habilidades para crear confianza en el cliente, sacar de él toda la información que se requiere y aprender a estructurar el escenario en el que el pago se torne como una opción viable para el cliente, que esté en capacidad de cumplir.*
- *Identificación del perfil negociador del colaborador y del equipo.*
- *Afianzar habilidades y destrezas de un gestor exitoso y cerrar brechas frente a paradigmas y malas prácticas.*



# Duración: 1 días - 8 horas

## AGENDA TALLER

<b>Tema principal</b>	<b>Detalle</b>
<b>SALUDO Y PRESENTACIÓN</b>	Introducción y Objetivos; Pretest; Acuerdos y compromisos frente a los objetivos y a las 3 lecturas previas
<b>LA NUEVA VISIÓN DE LA COBRANZA</b> DESAPRENDER PARA INTERIORIZAR NUEVAS Y MEJORES PRÁCTICAS El cliente como el Centro de todo Vs. Esquema anterior, el problema como el centro y el foco.	La negociación asertiva y efectiva con inteligencia emocional: Rompiendo paradigmas; Introducción concepto de cobranza asertiva de alto nivel de servicio (conectar al deudor emocionalmente con la situación de recuperación, abrirle un nuevo horizonte, construir un camino
<b>CONVERSACIONES PODEROSAS</b>	Cómo establecer conexiones a través de conversaciones poderosas - Técnica de Magic Service, Comunicación Asertiva "Entendiendo la gestión de cobranza desde la perspectiva del cliente. La creación de oportunidades para el deudor y de escenarios que le den viabilidad al pago Venta de beneficios y consecuencias"
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>	Parafreseo Lenguaje corporal y la apariencia física como factor empoderador El tono de la voz como sello que imprime confianza, seguridad y empodera Saber escuchar (La escucha empática y activa) Manejo del Silencio y el poder de la pausa Más que saber hablar, saber transmitir - cuándo, qué y cómo Palabras poderosas / verbalización positiva Dejando Mensajes potentes que sigan cobrando por mi Obtener y proporcionar información de calidad Disparadores cerebrales y la conexión de emociones
<b>TÉCNICAS DE PNL APLICADAS A LA COBRANZA</b>	El cerebro y los canales de percepción Disparadores cerebrales y la conexión de emociones Proceso lógico del cerebro en la toma de cualquier decisión -Técnica de las dos opciones La persona Visual / Auditiva / Kinética Claves oculares Tips para concretar y avanzar sobre lo fundamental. Cuando retomar el control de la conversación para pasar al siguiente nivel, sin que el cliente sienta que lo están interrumpiendo Ejercicio vivencial (10 minutos)
<b>MANEJO DE OBJECIONES</b>	La Argumentación persuasiva. El manejo de la Contra-argumentación (técnicas, elementos y tipos de argumentación) El manejo del NO, de las Objeciones, la manipulación y las amenazas Manejo emocional y técnicas para no juzgar, ni involucrarse - La trampa de solidarizarse con el deudor. Manejo de objeciones utilizando habilidades comunicativas y PNL Comprometerse? Cuando, con que si y con que no Ejercicio practico Tecnica de P&G y Técnica de SPIN-DOBS para el manejo de objeciones.



## *Bajo el Concepto de:*

- 1. Integralidad del SER Humano:** El crecimiento debe ser a nivel personal y profesional – Impactar el SER para llevar el HACER a un segundo nivel de efectividad y eficiencia.
- 2. Desarrollar Pasión por su trabajo**
- 3. VENCER LA ZONA DE CONFORT**
- 4. RETAR AL FUNCIONARIO**
- 5. INTERIORIZAR CONCEPTOS**
- 6. Desarrollo de una cultura de pensamiento Innovador**
- 7. Desarrollo de una cultura de Logro bajo la premisade Gerenciamiento del Resultado**
- 8. DIVERTIRSE**

# Impacto en 4 dimensiones del aprendizaje



**Comunicación  
Asertiva**

**Manejo  
De emociones**

**Información de valor  
Estrategias técnicas  
Y tácticas**

**Manejo integral del gestor de  
cobro y del supervisor para  
impactar su orientación al logro**

*Necesitamos conectar nuestra emociones y las de nuestro equipo con el éxito y con logro*

**“para conseguir los objetivos tenemos que aprender a gestionar a las personas con la que tenemos que alcanzar esos objetivos”**

**INCLUYE:**

- *Material Académico*
- *Dos refrigerios del día, mañana y tarde*
- *Almuerzo.*
- *Entrega de la última edición de la Revista Ciclo de Riesgo.*

<b>Valor Inscripción</b> <b>TALLER COBRANZA ALTO IMPACTO</b> Valores en pesos Col\$ - antes de IVA	<b>No. de Cupos facturados</b> <b>de la misma empresa</b>	<b>VALOR POR</b> <b>CADA CUPO</b>	<b>Total a pagar por el</b> <b>número total de personas</b>
Valor cupo por persona	1	\$ 375.000	\$ 375.000
Valor cupo dos personas	2	\$ 358.000	\$ 716.000
Valor cupo tres personas	3	\$ 340.000	\$ 1.020.000
Valor cupo cuatro personas	4	\$ 325.000	\$ 1.300.000
Valor cupo cinco personas	5	\$ 310.000	\$ 1.550.000

**PAQUETES TALLER DE COBRANZA MÁS OTROS EVENTOS DE COLLECTIONS WEEK**

Una Inscripción al <b>Master Class</b> (miércoles 14) 8:30am a 5:30pm	Una Inscripción <b>Conversatorio Líderes de la</b> <b>Cobranza</b> (jueves 15) Evento de medio día 8:30am a 12:45pm	Una Inscripción <b>MasterClass y su</b> <b>Conversatorio Líderes</b> <b>de la Cobranza</b> (miércoles 14 y jueves 15)	<b>Pase Collections WEEK</b> (Taller BOG 13 + Master MED 14 + <b>Conversatorio</b> MED 15 + <b>Open Collections Coffee</b> BOG 16 Este pase permite la asistencia de un ejecutivo distinto a cada evento
<b>\$ 780.000</b>	<b>\$ 450.000</b>	<b>\$ 996.000</b>	<b>\$ 1.350.000</b>

Valores en pesos Col\$ - antes de IVA (19%)

# PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**GLORIA LUCIA  
MONTES PARRA**

Directora Académica y Docente del Diplomado de Crédito Cartera y Cobranza y de la Cámara de Comercio de Bogotá; docente universitaria en Programas de Educación Continua de Formación de Ejecutivos; Directora, coordinadora y facilitadora de Esquemas de Capacitación y Entrenamiento en gestión comercial, ventas, otorgamiento de crédito, administración y recuperación de cartera en empresas del Sector Real y Financiero.

Consultora Empresarial especializada con 7 años de experiencia en estructuración de soluciones integrales orientadas a aumentar la productividad y efectividad comercial, financiera y administrativa en la recuperación de cartera y fuerzas comerciales en empresas del Sector Financiero, Telecomunicaciones, Real y Servicio.

Experiencia Laboral en entidades del Sector Financiero en cargos directivos en áreas del Ciclo Integral de Riesgo (Comercial y Ventas, Crédito, Administración, Recuperación, Normalización de Cartera ) y Gerencia de Proyectos.

Economista de la Universidad de San Buenaventura de Cali y Especialista en Administración de Empresas en Universidad ICESI de Cali, con Diplomados en Ventas en la Universidad del Rosario y en Negociación Profesional en el CESA Bogotá.

# PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**JUAN MANUEL  
QUIROZ ORTEGA**

Director Ejecutivo de Best Consulting, Consultor y facilitador Senior, con más de 15 años de experiencia como consultor empresarial especializado en el sector financiero, asegurador, servicios y Retail.

Creador del modelo cero quejas.

Ha desarrollado proyectos de entrenamiento comercial y formación especializada para las áreas de cobranza para empresas como: Gestiones y Cobranzas, Scotiabank Colpatria, Bancoomeva, Fundación Alcaraván, Bavaria, Banco de Occidente, Coasmedas, Positiva Compañía de Seguros, SURA, Allianz, Seguros Bolívar, Finanzauto, La Equidad Seguros y en Fasecolda con el diseño e implementación del curso virtual de Venta Especializada en Seguros del INS DE Fasecolda.

### ***Datos académicos***

Administrador de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana  
Especialista en Mercadeo de la Universidad EAFIT  
Coach con PNL, certificado por la ICC. International Coaching Community.

# ¿Quiénes Somos?

Somos una firma especializada en capacitación, consultoría, acompañamiento y asesoría empresarial en la incorporación de talento y factores claves de éxito en la cadena de valor del **Ciclo de Riesgo de Crédito y la Cobranza**, para el desarrollo exitoso del modelo de negocio, mejora del desempeño, la eficiencia competitiva y optimización de la operación, bajo el principio de fortalecer y consolidar lo que se está haciendo bien y replantear, innovar, optimizar, y repotencializar aspectos que presenten oportunidades de mejora y brechas frente a mejores prácticas, tendencias, desafíos del mercado y **"next practices"**.

Estamos centrados en la actividad académica de **RIESGO CREDITICIO, LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA Y LA GESTIÓN DE COBRANZA** y desarrollamos nuestra función desde diferentes matices, todos desde el punto de vista conceptual y práctico. Para ello contamos con cuatro unidades de negocio:

1. Formación Especializada en Crédito y Cobranzas  
Bajo la marca **Core Business**.
2. Consultoría en la cadena de valor del Ciclo de Riesgo.
3. La Revista Ciclo de Riesgo en **Colombia, México, Chile y Perú**.
4. Eventos Académicos como el Salón del Crédito y La Cobranza; Los Conversatorios de Líderes y el Master Class; dirigidos a los altos directivos del mundo del Crédito y la Cobranza.

Informes e inscripciones:

**Catalina Sierra: (57)(1) 300 20 17 - Móvil: (57) 315 233 6827**

**info@creditoycobranzas.com - www.cicloderiesgo.com**

