



Programa de
Formación Gerencial
NIVEL 2: GERENCIA ESTRATÉGICA

Gerenciamiento Estratégico de Áreas de Cobranza

Ciudad de México 7 y 8 de marzo y 3 de octubre, 2019

Monterrey N.L. 20 y 21 de marzo, 2019

Guadalajara Jal. 18 de octubre, 2019

¡Inscripciones abiertas!



TU ASISTENCIA ES IMPORTANTE

Es necesario para que se pueda ampliar la visión del Gerente de forma que pueda evolucionar de un esquema meramente ejecutivo a un plano estratégico con una clara visión del negocio y que lleve al siguiente nivel las operaciones de recuperación.

Inversión

Ciudad de México: \$13,990 más IVA por participante

Monterrey: \$16,042 más IVA por participante

Guadalajara: \$16,042 más IVA por participante

Consulte por precios especiales:

- Para 2 o más participantes de una misma empresa
- Clientes de ICM

Cupo limitado



¿QUIÉN PUEDE **PARTICIPAR?**

Este curso está dirigido a Gerentes con experiencia que precisan contar con elementos de planeación estratégica para optimizar la ejecución a través de la creación de estrategias de alto nivel basadas en la innovación, la reinvención, la experiencia y el enfoque a resultados de impacto.



OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Proveer al Gerente de conocimientos, habilidades y herramientas para que pueda adoptar y adaptar el modelado estratégico de procesos, la definición correcta de objetivos, la creación de tácticas, elementos de medición y control de alto nivel, a sus propias operaciones, con el fin de trasladar su estilo gerencial del plano operativo al plano estratégico.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Comprenderá el Enfoque Estratégico como herramienta de evolución operativa.
- Conocerá la metodología para el diseño de procesos.
- Aprenderá el uso de herramientas de análisis.
- Conocerá metodologías de análisis de problemas y toma de decisiones.
- Aprenderá los elementos constitutivos y funcionamiento de los Mapas Estratégicos.
- Conocerá herramientas de segmentación estratégica.





CONTENIDO

La Gerencia **Estratégica**

Analizaremos el perfil, habilidades y competencias requeridas, así como el desempeño esperado en un Gerente para aportar en el plano estratégico de la organización.

Interpretación y **Análisis Avanzado** de Información

Un subproducto resultante de los procesos de gestión de la cobranza y que resulta de extremo valor estratégico, es la información, y esta es útil solamente cuando los datos se comprenden y se conjugan adecuadamente para mostrar la realidad, de forma que pueda ser correctamente interpretada para la toma de decisiones. En este tema revisamos los racionales detrás de procesos de análisis clave como la generación de pronósticos, el desempeño del equipo y de la cartera, así como los resultados de negocio.

Análisis de Problemas y Toma de **Decisiones**

Revisamos el grupo de indicadores básicos para la gestión del área de cobranza, los racionales que los fundamentan y su correlación.

Diseño de **Estrategias de Negocio**

Las tácticas deben estar enmarcadas en un esquema de ejecución ordenado, sistematizado, medible y auditable. Mostramos cómo hacer esto.

Desarrollo de Campañas con **Elementos de Marketing en Cobranza**

Revisaremos elementos probados del marketing, que influyen y persuaden al cliente de manera contundente y cómo incorporar estos, a las campañas de gestión multicanal.

Mapas **Estratégicos**

En este tema ofreceremos los fundamentos para el desarrollo de campañas basadas en una visión de marketing aplicadas a la recuperación de cartera, además de técnicas para la redacción de mensajes que motiven a los clientes a pagar.

Indicadores **Estratégicos**

Revisamos el grupo de indicadores que por la información que proporcionan, son el fundamento de las iniciativas estratégicas de las operaciones. Explicamos los racionales que los fundamentan y su correlación.

Inteligencia de Negocio **Basada en la Segmentación**

Explicamos el fundamento del cálculo que efectúan un par de herramientas generadoras de información estratégica de negocio y que pueden complementar la segmentación de la cartera, para enfocar certeramente los esfuerzos y recursos para una ejecución productiva y con alto potencial de generar resultados realmente útiles para la organización.



METODOLOGÍA

Duración: 16 horas.

Vínculos de habilidades: Los participantes al término del curso integrarán competencias de planeación estratégica, análisis, toma de decisiones y diseño de estrategias de alto nivel.



METODOLOGÍA
Expositiva, Aprendizaje
Colaborativo, Construcción en
Clase, Taller.

INSTRUCTORES



Joaquín Peña

Joaquín es uno de los más destacados líderes de opinión en el mundo de la cobranza, reconocido por sus trabajos en el desarrollo de estándares de operación y creación de modelos basados en mapeo estratégico, conferencista internacional especializado en temas de cobranza y Call Center.

Ha dictado conferencias y cursos sobre temas de Cobranza, Administración, Comunicación efectiva, Liderazgo, Reinención, Servicio al Cliente, Gestión del cambio, Modelos de Venta, Estrategias y su implementación, Desarrollo de Procesos de Negocio y operación eficiente de Call y Contact Centers, entre otros temas, para diversas Organizaciones en México y Latinoamérica.

Es co-autor y miembro consultivo del Comité Desarrollo de Estándares de Operación de Centros de Cobranza ELTO CO® y Call y Contact Centers ELTO CC®, entre otros. Ingeniero en Sistemas Computacionales por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México, y Egresado del Colegio de Graduados en Alta Dirección.



Luis Eduardo Pérez

Luis Eduardo es un destacado coach y líder de opinión en el ámbito global de crédito y cobranza, Conferencista y autor con reconocimiento Internacional que ha impartido programas de formación a más de 800 empresas en 4 continentes, además de asociaciones de Ejecutivos de crédito en temas relacionados a análisis de riesgo de crédito, gestión de cuentas por cobrar, motivación, liderazgo, trabajo en equipo y desarrollo organizacional.

Luis Eduardo es Presidente y fundador del Comité Organizador del Congreso Mundial de Crédito y Cobranza. A partir del año 2009 fue nombrado Managing Director de The Profit Centered Credit Group, un grupo internacional de organizaciones y consultores promotores de una nueva visión en Credit Management.

Coach Ejecutivo por la ICC, Coach de Vida por la ICT, Master en Psico Training de University Technology International, Master Credit Executive avalado por la Society of Certified Credit Executives de ACA International.



Raúl Monterrosa Meraz

Raúl Monterrosa es Consultor Senior e Instructor especializado en Cobranza y Métodos Estratégicos de Planeación, participa en procesos de optimización de resultados operativos, financieros y de gestión para empresas en México y otros países del continente. Ingeniero en Electrónica, CEO y Socio de CAB, cuenta con más de 20 años de experiencia colaborando en puestos directivos en empresas nacionales e internacionales de los sectores financiero, telecomunicaciones, comercial e industria de la transformación.

PRÓXIMOS SEMINARIOS

CURSO

SEDE Y FECHA DE IMPARTICIÓN

CDMX

MTY

GDL

Gerenciamiento Táctico de Áreas de Cobranza
16 hrs

feb-07-08
Sep-04

feb-19-20

sep-19

Gerenciamiento Estratégico de Áreas de Cobranza
16 hrs.

mar-07-08
oct-03

mar-20-21

oct-18

Análisis y Solución de Rotación en Centros de Cobranza
5 hrs.

abr-03
nov-07

abr-23

nov-19

Diplomado ICM-Universidad Anáhuac
Dirección Estratégica Visión 360 de Áreas de Cobranza

may-17

Gerenciamiento, Liderazgo y Coaching
14 hrs.

may-08

may-22

ago-08

Claves para el Reclutamiento Adecuado de Equipos de Cobranza
5 hrs.

jun-05

jun-19

ago-22

Motivación y Alto Desempeño para Equipos de Cobranza
5 hrs.

jul-04

jul-18

nov-20



EOCOB

ESTÁNDAR DE OPERACIONES DE COBRANZA

Todos los programas que ofrece ICM están documentados en el Estándar ICM de Operaciones de Cobranza (EOCOBICMV13) que es un compendio que reúne más de 200 lineamientos con las mejores prácticas de la industria de cobranza a nivel internacional.

El estándar es el producto de la experiencia combinada de nuestros consultores e instructores y sus diversas intervenciones en los países donde ICM opera en 4 continentes.

Usted tendrá la oportunidad de alinear su operación con las prácticas que dan mejor resultado en el mundo.

VALOR AGREGADO



SABER

Programas de Formación

Lograremos que tu equipo desarrolle conocimiento práctico y a la medida de sus necesidades a través de las unidades formativas de nuestra oferta de capacitación.

Con ello lograremos que tu equipo SEPA.

PODER

Procesos de Consultoría

Habilitaremos a tu equipo para que cuente con las herramientas operativas, procedimientos y guías alineadas a las mejores prácticas contenidas en nuestro estándar de operación (EOCOBICM) a fin de que puedan operar y hacer siempre lo correcto de manera consistente por medio de los servicios de nuestra área de consultoría.

Así lograremos que tu equipo PUEDA.

QUERER

Desarrollo Organizacional

Tu equipo querrá desarrollar su actividad al máximo nivel y comprometerse con los requerimientos de calidad a través de nuestros servicios de crecimiento y clima organización que puedes encontrar.


Así lograremos que tu equipo QUIERA.





Para dudas o consultas, dirigirse a:

**ICM Consultoría y Capacitación
Integral SC**

 55 66 510 100

 WhatsApp 55 6448 6025

 informacion@icmcredit.com

 www.icmcredit.com

