



Programa de
Formación Gerencial
NIVEL 1: GERENCIA TÁCTICA

Gerenciamiento Táctico de Áreas de Cobranza

Ciudad de México 7 y 8 de febrero y 4 de septiembre, 2019
Monterrey N.L. 19 y 20 de febrero, 2019
Guadalajara Jal. 19 de septiembre, 2019
¡Inscripciones abiertas!



TU ASISTENCIA ES IMPORTANTE

En este curso podrás ampliar la visión del Gerente otorgándole conocimientos, herramientas y habilidades que le permitan afinar la ejecución mediante un análisis puntual de hechos y datos para tomar oportunamente decisiones objetivas y certeras que mantengan el enfoque de todas las acciones del área, hacia la productividad y eficiencia.

Inversión

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

Lugar: Hotel Sheraton María Isabel

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 que inician en la función, así como a Coordinadores que ejecutan tareas gerenciales y en cuya responsabilidad se encuentra la ejecución puntual de las acciones de recuperación, la medición precisa del avance y resultados, la solución de eventualidades operativas y la toma de decisiones para asegurar el cumplimiento de los objetivos de cobro.



OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Proveer al Gerente de conocimientos y habilidades para un enfoque a resultados de alto impacto, mediante un esquema de trabajo disciplinado y la toma de decisiones certeras para todos los aspectos relacionados con la operación y administración de áreas de cobran

OBJETIVOS PARTICULARES

- Comprenderá el rol que la Gerencia de Cobranza juega en la estrategia maestra del negocio.
- Conocerá los fundamentos del pensamiento estratégico para su incorporación como herramienta clave en el estilo gerencial propio.
- Comprenderá el inventario de indicadores clave en el área de cobranza que habilitan al gerente para hacer diagnósticos precisos del estado de las operaciones.
- Aprenderá el fundamento y uso de herramientas estadísticas de análisis, para facilitar la toma de decisiones con un enfoque basado en hechos y datos.





CONTENIDO

Introducción al **Pensamiento Estratégico**

Explicamos la forma en la que estamos habituados a pensar y tomar decisiones y cómo debemos adecuar esto, a los requerimientos de la función, en otras palabras, aprenderemos a pasar del pensamiento lineal al pensamiento estratégico.

Entender el **Puesto y sus Funciones**

Ofrecemos el marco funcional en el que las actividades del gerente se desarrollan y cómo estas repercuten de manera directa y contundente a la estrategia de negocio.

Indicadores **Operativos de Cobranza**

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

Herramientas de **Análisis**

Explicamos la forma de utilizar 4 herramientas de cálculo estadístico, mostrando la relación entre las variables consideradas y la utilidad práctica de los resultados que arrojan como coadyuvantes en la toma de decisiones certeras, fundamentadas en hechos y datos sólidos, sobre procesos tácticos de la gestión.

Diseño de **Esquemas de Incentivos**

Como herramienta fundamental para promover el cumplimiento individual del trabajo, revisamos sus fundamentos y formas de incorporarlos adecuadamente, de manera que cumplan realmente su objetivo y aporten al logro de las metas tácticas del área.

Fundamentos de Marketing **Aplicados a la Cobranza**

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

Diseño de Campañas de **Mejora de Productividad con Gamification**

A través del empleo de una técnica de modificación de conducta humana, denominada Gamificación, es posible desarrollar en el participante: motivación, creatividad y pertenencia a su entorno laboral directo y a su empresa. Revisaremos la forma de incorporar los elementos clave de esta metodología, a las iniciativas promotoras del cumplimiento de metas individuales y grupales.

Herramientas de Coaching para Equipos de **Alto Desempeño**

Aprenderemos los fundamentos del coaching ejecutivo, su aplicación en el desarrollo de Asesores y su correcto uso como herramienta para potenciar el talento propio y del equipo de trabajo, al incluir su uso, en el modelo gerencial moderno.



METODOLOGÍA

Duración: 16 horas.

Los participantes al término del curso integrarán competencias que les facilitarán dar enfoque a todas las actividades del área de cobranza, hacia la precisión en la ejecución, la medición puntual y la toma de decisiones objetiva y certera para asegurar eficiencia y eficacia.



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, Reinversión, 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

