



**PRODUCTIVIDAD  
EN CRÉDITO Y COBRANZA  
PROGRAMA EJECUTIVO ONLINE**



**PLATAFORMA**

## **AULA VIRTUAL**

Clases Online – En Vivo / **100% INTERACTIVAS**

<https://rosasnash.com/capacitacion-online>



## METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Este programa se desarrolla bajo la modalidad online “**EN VIVO**” vía streaming desde nuestras aulas virtuales ubicadas en **República Dominicana**. Desde nuestra plataforma los asistentes participan en **jornadas de formación interactivas**, descargan los **materiales de estudio**, así como, **lecturas complementarias** de reconocidos autores que permiten profundizar el conocimiento y promover **debates productivos** durante el desarrollo de las actividades. Durante las sesiones se comparten **ejemplos prácticos** extraídos del día a día, se realizan **evaluaciones online** y **análisis de casos** y los asistentes participan en **simuladores virtuales** sobre las técnicas aprendidas.



## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Liderar e influir asertivamente en los equipos de trabajo.
- Potenciar los procesos de toma de decisiones.
- Incrementar los niveles de productividad del departamento.
- Planificar y organizar adecuadamente la gestión de cobranza.
- Generar soluciones creativas e innovadoras ante los desafíos actuales.
- Alcanzar acuerdos rápidos y seguros.
- Aumentar los índices de recuperación de cartera.
- Cobrar sin perder clientes.



**DIRIGIDO**

- Mandos medios.



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO I. EL LIDER EXTRAORDINARIO.** Características del líder extraordinario. La visión de un verdadero líder. Cómo potenciar el liderazgo. Los niveles de liderazgo. Competencias claves que requiere un ejecutivo en crédito y cobranzas. Cómo desarrollar las competencias del equipo: de bueno a extraordinario. Gestión del líder en crédito y cobranza. Métodos gerenciales para conseguir el máximo de nuestros colaboradores. **Evaluación Online.**



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO 2. ORIENTACIÓN A RESULTADOS.** ¿Qué determina nuestro éxito?, Factores que nos detienen: ¿por qué no hacemos todo lo que debemos? La empresa como vehículo de crecimiento. 4 súper poderes para el logro de metas: enfoque; energía; pensamientos y lenguaje. Las 3 dimensiones de la productividad en equipos de cobranza. Técnicas para incrementar la productividad personal en el trabajo. Establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. Gestión de seguimiento en base a lo planificado. Creando compromisos verdaderos. **Evaluaciones Online.**



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO 3. POTENCIANDO LA TOMA DE DECISIONES.** Procesos de toma de decisiones en departamentos de crédito y cobranza. Identificando problemas según el tipo de interacción que se genera durante una relación comercial: interdependencia; dependencia e interconexiones. Diagnostico de los casos. Planificación y preparación de la gestión. Búsqueda de la solución al problema. Selección de técnicas de cobranzas por tipo de interacción que se genera con el deudor. El momento de la verdad: solo toma un minuto tomar la mejor decisión.

**Evaluación Online.**





## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### **MÓDULO 4. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN.**

Objetivos y metas que debe plantearse el ejecutivo en crédito y cobranza. Preparación pormenorizada de la gestión. Gestiones preparatorias. Gestiones preventivas. Gestiones correctivas. Técnicas de cobranzas por estratos de vencimiento. Técnicas de cobranzas por tipo de deudores. Método GTD para la gestión diaria del tareas. Cómo dar feedback: motivando, estableciendo tareas, dando seguimiento, reclamando un mal desempeño, creando inclusión y sentido de pertenencia. Seguimiento sobre tareas asignadas y sobre resultados. **Evaluación Online.**



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO 5. GENERANDO IDEAS CREATIVAS E INNOVADORAS.** Pasos para explotar el potencial creativo. Aprenda a combinar ideas. Pensamiento no convencional. Técnicas para desarrollar el pensamiento lateral. Cómo generar valor en propuestas y argumentos de cobro. **Evaluación Online.**



**EXPERTO INTERNACIONAL**

## **ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ**

**CREADOR DEL PARADIGMA DE LA COBRANZA MODERNA**

(2000). **PREMIO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL** más importante

del mundo **“THE BIZZ AWARDS”** 2018 y 2021. Autor de

**“COBRANZAS SIN LIMITES”** Madrid, 2020; **“CÓBRELO USTED**

**MISMO”** Caracas, 2016 y 2008; **“NEGOCIACIÓN EN PROCESOS**

**DE COBRANZAS”** Caracas 2007.





## EXPERTO INTERNACIONAL

Especialista en **cobranzas y negociación**. Graduado como Licenciado en Relaciones Internacionales (Universidad Central de Venezuela) y Postgrados en Derecho y Política Internacional (Universidad Central de Venezuela); Máster Profesional en Credit and Collection Management por Credit Management Business School. **Negociación** (Programa de negociación de **Harvard University**). Conferencista internacional. Autor de reconocidos libros. Cuenta con más de **32 años de experiencia** en el dinámico mundo de la negociación y las cobranzas. Ha desempeñado importantes cargos en departamentos de crédito y cobranzas en destacadas empresas multinacionales como **Dun & Bradstreet Information Services, Unisys y Anixter Venezuela**. Actualmente, tiene a su cargo la dirección ejecutiva de **ROSAS & NASH RD**



## EXPERTO INTERNACIONAL

Dentro de sus más significativos logros en el mundo empresarial destacan la exitosa recuperación de cuentas incobrables valoradas en cientos de millones de dólares en compañías como **HEWLETT PACKARD FINANCIAL SERVICES** y la **AGENCIA INTERNACIONAL DE NOTICIAS ESPAÑOLA – EFE**. Profesor universitario. Investigador, escritor y columnista. Su extensa obra abarca más de 2.000 ensayos y artículos publicados desde el año 2.001 por importantes medios de comunicación impresos y digitales de Iberoamérica. Considerado por la crítica especializada (*Escuela Europea de Gerencia en España; Credit Management Solutions en Argentina; Revista Ciclo de Riesgo en México y Colombia; Revista Gana Mas y +Finanzas en Perú*) como uno de los más destacados expertos latinoamericanos en cobranzas.



## EXPERTO INTERNACIONAL

Creador de "**The Accounts Receivables Program®**" Miembro fundador de la **Red Global de Mentores** con sede en Argentina. Miembro principal de la **Organización de Conferencistas Internacionales (OCI)** con sede en México. Sus obras y aportes académicos representan importantes referencias bibliográficas en países de habla hispana. Sus conferencias y seminarios han contribuido en la formación y capacitación de más de **856.000 ejecutivos** en más de **21 países**. Sus aportes y contribuciones en el campo de la cobranza moderna son parte de la **Primera Antología del Management Latinoamericano: "16 Voces que cambiaron el mundo del Management, Marketing, Mentoring, RRHH, Project Manager"**. Bushi Ediciones. Argentina, 2015.



## EXPERTO INTERNACIONAL

Es Jurado en los **Premios a la Excelencia de la Industria de las Interacciones con Clientes (BPO) de Colombia**. El Premio nacional a la excelencia de la industria en las interacciones con clientes, es una mención que se entrega anualmente a empresas de todos los sectores de la economía colombiana con procesos de interacción con clientes, las cuales, en la implementación de proyectos, aportan al éxito de la empresa, prestando un mejor servicio e impulsando las relaciones empresa - cliente.



## EXPERTO INTERNACIONAL

En el año 2018 y 2021 fue galardonado con el Premio de excelencia empresarial más importante del mundo “**THE BIZZ AWARDS**” premio que otorga la reconocida organización norteamericana “WorldCob” con presencia en más de 130 países.





**NICOL GUTIERREZ DURÁN**

**ROSAS & NASH**

+1 809 488-2404

[ngutierrez@rosasnash.com](mailto:ngutierrez@rosasnash.com)

[www.rosasnash.com](http://www.rosasnash.com)

Rosas  
& Nash