



**RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA**  
**PROGRAMA ESPECIALIZADO EN CRÉDITO Y COBRANZA**



**DURACIÓN**

**18 HORAS**



## **FORMATOS DISPONIBLES**

### **SINCRÓNICO**

Clases 100% en vivo

### **ASINCRÓNICO**

Clases grabadas.



## FECHAS

### **SINCRÓNICO**

18, 19, 20, 25, 26 y 27 de julio, 2023 (Clases en vivo vía streaming)

### **ASINCRÓNICO**

Acceso todo el año. Disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana.



## **HORARIOS**

- Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua: 05:00pm a 07:00pm.
- Colombia, Ecuador, Panamá, Perú: 06:00 pm a 08:00pm.
- Bolivia, Chile, Paraguay, República Dominicana, Venezuela: 07:00pm a 09:00pm.
- Argentina, Uruguay: 08:00pm a 10:00pm



## PLATAFORMA

### **CAMPUS VIRTUAL**

Desarrollado en Moodle (Advanced Learning Management System) con integraciones en BigBlueButton (Web Conferences System)

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

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



## **OBJETIVOS GENERAL**

Incrementar los niveles de productividad del departamento de crédito y cobranza y mejorar la rentabilidad de la organización por medio del aumento de los índices de recuperación de la cartera vencida y la disminución de la morosidad.



## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Liderar e influir asertivamente en los equipos de trabajo.
- Potenciar los procesos de toma de decisiones.
- 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.
- Disminuir la morosidad.





**DIRIGIDO**

- Presidentes, Vicepresidentes, CEO, CFO, Directores, Gerentes en Crédito y Cobranza, Gerentes Comerciales, Credit Manager y Ejecutivos de Cuentas por Cobrar.



## METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Desde nuestra plataforma de formación gerencial y gestión del aprendizaje 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.



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### **MÓDULO I. EL LIDER EXTRAORDINARIO EN CRÉDITO Y COBRANZA.**

Características del líder extraordinario. La visión de un verdadero líder. Cómo potenciar el liderazgo en departamentos de crédito y cobranza. 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.



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO 2. CÓMO LOGRAR RESULTADOS.** ¿Qué determina nuestro éxito?, Factores que nos detienen: ¿por qué no hacemos todo lo que debemos? Establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. Formula para el logro de metas. Las 3 dimensiones de la productividad en equipos de cobranza. Técnicas para incrementar la productividad personal en el trabajo. Cómo aumentar la productividad del departamento según la teoría de las limitaciones. Fomentando círculos de mejora continua. Creando compromisos verdaderos.



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO 3. POTENCIANDO LAS MEJORES DECISIONES EN CRÉDITO Y COBRANZA.** Los procesos de toma de decisiones en departamentos de crédito y cobranza. Identificando problemas. Diagnostico de los casos. Búsqueda soluciones a los problemas identificados. Selección de técnicas de cobranzas por el tipo de mora e interacción que se genera con el deudor: interdependencia; dependencia e interconexiones. El momento de la verdad: solo toma un minuto tomar la mejor decisión.



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO 4. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN RECUPERADORA.** Objetivos y metas del departamento. Preparación pormenorizada de la gestión. Gestiones preparatorias. Gestiones preventivas. Gestiones correctivas. Método GTD para la gestión diaria de las 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.



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

**MÓDULO 5. PROMOVRIENDO CAMBIOS SEGUROS Y EFECTIVOS BAJO ESCENARIOS ADVERSOS.** Entendiendo el change management. Identificando las fuerzas que actúan como estimulantes de cambio. Fuentes de resistencia al cambio. Técnicas para manejar el cambio en departamentos de crédito y cobranza.. El paradigma de la cobranza moderna.



## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### **MÓDULO 6. TÉCNICAS DE COBRANZAS PARA CASOS COMPLEJOS.**

Negociación y cobranzas. Técnicas para incrementar el valor en los argumentos de pagos. Herramientas para cambiar las prioridades del deudor y construir acuerdos sorprendentes. Evaluación de las estructuras de poder. Cómo controlar la gestión a partir de las capacidades e intenciones de pago del deudor.





## **PRECIOS**

### **SINCRÓNICO**

250 dólares por participante

### **ASINCRÓNICO**

120 dólares por participante.



## **DESCUENTOS POR PRONTO PAGO**

- **50% hasta el 23 de junio, 2023.**
- **40% hasta el 30 de junio, 2023.**
- **30% hasta el 07 de julio, 2023.**
- **15% hasta el 14 de julio, 2023.**



## **DESCUENTOS POR ASISTENCIA**

- **Más de 3 participantes, un 10% adicional.**
- **Más de 5 participantes, un 15% adicional.**
- **Más de 10 participantes, un 20% adicional.**



**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 de la **Universidad Central de Venezuela**. Postgrados en Derecho y Política Internacional de la **Universidad Central de Venezuela**; Máster Profesional en Credit and Collection Management por **Credit Management Business School**. **Negociación** del programa de negociación de **Harvard University**. Diplomados en Gerencia General y Líderes de Alto Desempeño de la **Escuela Europea de Gerencia**.



## EXPERTO INTERNACIONAL

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 conducción de los programas de formación en negociación y cobranzas del **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO**, convirtiéndolo desde el 2.012 hasta el 2.016 en la institución financiera con los índices de morosidad más bajo de Venezuela y 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**.



## EXPERTO INTERNACIONAL

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 hispanoamérica. Considerado por la crítica especializada (*Asociación de Gerentes de Crédito en **España**; Credit Management Solutions en **Argentina**; Revista Ciclo de Riesgo en **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®**", primera guía de procedimientos en negociación aplicada a procesos de cobranza. 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.



## EXPERTO INTERNACIONAL

Sus conferencias y seminarios han contribuido en la formación y capacitación de más de **UN MILLÓN** de **ejecutivos** en más de **26 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

Ha sido 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.



## EXPERTO INTERNACIONAL

La **UNESCO** ejerce el liderazgo mundial y regional en materia de educación, refuerza los sistemas educativos en el mundo entero y responde a los desafíos mundiales mediante la enseñanza. En este sentido, en el año 2021, **Enrique Rosas González** fue reconocido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura - **UNESCO** a través del **CENTRO UNESCO PROFUTURO** para la Reingeniería Humana como el co-creador y promotor del primer **MÁSTER INTERNACIONAL EN MATERIA DE CRÉDITOS, RIESGOS COBROS Y NEGOCIACIÓN** para hispanohablantes, en el marco del **PROGRAMA RECTOR MUNDIAL EN CRÉDITO Y COBRANZA** que regirá la industria en los próximos 30 años, según resolución **A8221-PUNESCO** del 03 de septiembre del 2021.



## EXPERTO INTERNACIONAL

En la actualidad, **Enrique Rosas González** es considerado uno de los expertos de mayor influencia en la industria del crédito con más de 1 millón de ejecutivo entrenados en 26 países. En 2023 fue nombrado por la revista norteamericana CIO como una de la 10 personalidades más influyentes en capacitación y coaching. (**Featured among Top 10 Most Influential People in Training & Coaching, 2023** by CIO View Magazine, EEUU.)



**NICOL GUTIERREZ DURÁN**

**ROSAS & NASH**

+1 809 488-2404 (WhatsApp)

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

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

Rosas  
& Nash