

DIPLOMADO EJECUTIVO

EN COBRANZAS Y NEGOCIACIONES ESTRATÉGICAS



Rosas
& Nash

OBJETIVO GENERAL

El Diplomado Ejecutivo en Cobranzas y Negociaciones Estratégicas, tiene como objetivo desarrollar las principales habilidades ejecutivas en la gestión y negociación de cuentas por cobrar, usando estrategias tanto competitivas, cooperativas, mixtas y de neuro influencia. El alumno potenciará sus capacidades en materia de planificación de la gestión, configuración de equipos de cobranzas de alto desempeño y técnicas de persuasión que conduzcan al cierre de acuerdos eficaces. El diplomado también entregará herramientas para mejorar el liderazgo, la comunicación y la gestión al cambio, relevantes para el éxito de una gestión en cobranzas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A finalizar el diplomado los participantes lograrán:

- Tomar conciencia del pensamiento estratégico y analítico aplicado al proceso de negociación y cobranzas.
- Construir equipo de cobranzas de alto desempeño.
- Liderar e influir asertivamente en los equipos de trabajo.
- Comunicarse Asertivamente.



- Manejar el tiempo de la gestión e incrementar la productividad.
- Gestionar cambios en escenarios adversos.
- Desarrollar con éxito los distintos modelos de negociación existentes.
- Aplicar las más avanzadas técnicas en negociación aplicadas a procesos de cobranza.

DIRIGIDO A:

CEO, CFO, Directores de Administración, Directores Financieros, Tesoreros, Credit Manager, Collection Manager, Gerentes de Crédito y Cobranza Ejecutivos de Crédito, Responsables del Departamento de Recuperaciones, Agencias de Cobro, Call ´s Centers, Aseguradoras, Bancos e Instituciones Financieras y Bufetes de Abogados.

TITULACIÓN

Certificado internacional otorgado por ROSAS & NASH RD como **DIPLOMADO EJECUTIVO EN COBRANZAS Y NEGOCIACIONES ESTRATÉGICAS.**

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

El diplomado ejecutivo se desarrolla bajo la modalidad online por video conferencia vía streaming desde nuestro campus virtual en Santiago, República Dominicana. Desde nuestra plataforma los asistentes participan en las jornadas de formación, descargan los materiales de estudio, así como, lecturas complementarias de reconocidos autores que permitan 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 y se realizan evaluaciones, análisis de casos y talleres prácticos sobre los temas discutidos.



SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación es continuo, y consistirá en:

- Asistencia a clases: 5% de la nota final.
- Evaluaciones: 85% (self-assessments)
- Participación en clases (debates, intervenciones): 10%.

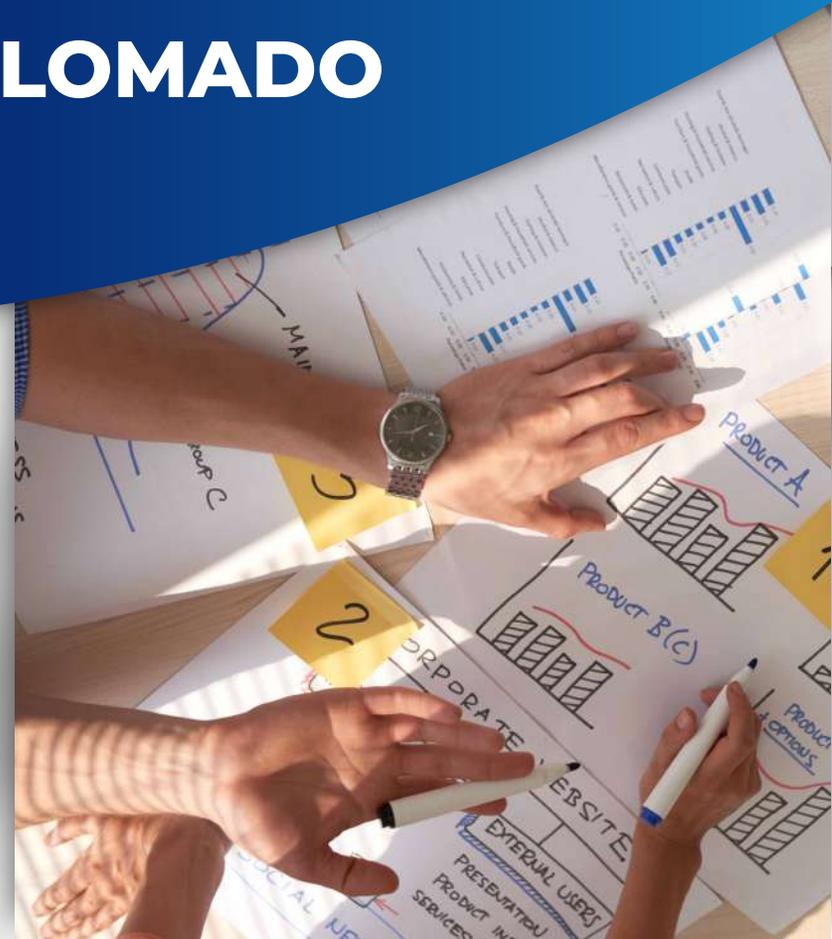
Para tener derecho a recibir el certificado, el participante deberá asistir por lo menos el 70% de las clases y haber terminado las evaluaciones con una nota mínima de 75%. Los estudiantes con mejores promedios recibirán reconocimientos. Se reconocerá el primer, el segundo y el tercer lugar de la promoción.

DURACIÓN DEL DIPLOMADO

El programa tiene una duración de un (1) mes y medio (6 SEMANAS) equivalentes a 54 horas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

36 horas sincrónicas de clases vía streaming. En estas sesiones el participante atenderá la clase y dispondrá de espacios para la realización de preguntas, aclaración de dudas e inquietudes de la mano del experto internacional.

18 horas asincrónicas. En este espacio, el participante podrá visualizar EN DIFERIDO las clases dictadas en el diplomado ejecutivo, para el repaso de las enseñanzas impartidas; de igual manera podrá revisar y atender las lecturas de los materiales de estudio; libros digitales complementarios; así como también, realizar las evaluaciones online y talleres prácticos en los horarios de mayor conveniencia (24/7).



DURACIÓN DEL DIPLOMADO

Las clases se realizarán dos veces a la semana (martes y miércoles). Cada clase abarcará un módulo. Cada clase tendrá una duración de tres (3) horas. En total hay 12 sesiones de clases a 3 horas cada sesión.

HORARIOS DE VERANO

(FINALES DE MARZO A FINALES DE OCTUBRE)

- **04:00pm a 07:00pm**
(Tegucigalpa / San José Costa Rica / Managua)
- **05:00pm a 08:00pm**
(Bogotá / Quito / Lima / Panamá, Ciudad de México)
- **06:00pm a 09:00pm**
(Santo Domingo / Caracas / Asunción / Santiago de Chile)
- **07:00pm a 10:00pm**
(Buenos Aires)

HORARIOS DE INVIERNO

(FINALES DE OCTUBRE A FINALES DE MARZO)

- **04:00pm a 07:00pm**
(Ciudad de México, Tegucigalpa, San José Costa Rica, Managua)
- **05:00pm a 08:00pm**
(Bogotá / Quito / Lima, Panamá)
- **06:00pm a 09:00pm**
(Santo Domingo / Caracas)
- **07:00pm a 10:00pm**
(Buenos Aires / Asunción / Santiago de Chile)

PLATAFORMA ON LINE

Aula Virtual. Clases Online "EN VIVO" Vía Streaming. 100% Interactiva

PRECIO



\$ 1.500 DÓLARES AMERICANOS

Descuento del 20% por concepto de pronto pago

PRECIO DESPUÉS DEL DESCUENTO

\$ 1.200 DÓLARES AMERICANOS

Aplican descuentos adicionales por volúmenes de asistencia

FORMAS DE PAGO

Transferencia bancaria internacional; Depósitos locales a través de aliados comerciales y pagos con tarjeta de crédito y/o débito (**VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS**) a través de PAYPAL.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO 1

LIDERAZGO GERENCIAL. Herramientas para potenciar el liderazgo. La visión de un líder. Los niveles de liderazgo. Los 4 pilares. Gestión del líder en créditos y cobranzas. Gerente coach. Técnicas para liderar equipos. Evaluación online.

MÓDULO 2

COMUNICACIÓN PARA LÍDERES. La comunicación integral: oral y corporal. La escucha activa. Construyendo mensajes asertivos. Técnicas de retroalimentación. La generación de confianza. 6 sombreros para pensar. Efecto Pigmalión. Reforzamiento positivo. Técnicas de comunicación: equipos de cobranza; deudores y para el manejo de situaciones difíciles. Evaluación online.

MÓDULO 3

EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO. Pasos para crear equipos de cobranzas de alto desempeño. Reglas que identifican a los equipos altamente efectivos. Factores claves para trabajar en equipo. La importancia del salario emocional. Evolución de los Equipos de Trabajo. Evaluación online.

MÓDULO 4

GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD. El tiempo como recurso de producción. Elementos distractores. Método (GTD) para la gestión diaria del tiempo y tareas. El poder del enfoque. Definiendo objetivos. Estableciendo prioridades. Importancia versus Urgencia. Gestión de seguimiento en base a lo planificado. Creando inclusión y sentido de pertenencia. Técnicas para incrementar la productividad personal en el trabajo. Evaluación online.



CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO 5

CÓMO GESTIONAR EL CAMBIO BAJO ESCENARIOS ADVERSOS. Entendiendo el change management. Fuerzas que estimulan el cambio. Fuentes de resistencia. Técnicas para manejar, propiciar y garantizar el cambio de nuestros equipos. Change management aplicado a la cobranza. El paradigma de la cobranza moderna. Evaluación online.

MÓDULO 6

NEGOCIACIÓN DURA DE CUENTAS POR COBRAR. Negociación y cobranzas: El modelo realista. Elementos principales de la negociación suma cero. Estrategias básicas. El proceso de la negociación distributiva. El cobro duro y sus tácticas. Evaluación online.

MÓDULO 7

NEGOCIACIÓN SUAVE DE CUENTAS POR COBRAR Negociación y Cobranzas: **El modelo idealista.** Negociación integrativa. Elementos fundamentales de la negociación suma variable. Estrategias básicas. El proceso de la negociación integrativa. Factores que influyen en el éxito de la negociación integrativa. Dilemas. La Cobranza suave y sus tácticas. Evaluación online.

MÓDULO 8

COBRANZA BASADA EN MODELOS PREDICTIVOS. Negociación y Cobranzas: El modelo conductista. La cuantificación de variables y el diseño de opciones y alternativas a partir de las probabilidades matemáticas. Primeros métodos cuantitativos- matemáticos. Evaluación online.

MÓDULO 9

COBRANZA GANAR - GANAR. Negociación y cobranzas: **El modelo posconductista.** **Negociaciones basadas en principios.** El modelo ganar - ganar según Harvard. Los 7 pasos de la negociación. MAAN (mejor alternativa a un acuerdo negociado). Intereses y posiciones. Opciones de acuerdo. Criterios. Relación. Comunicación. Acuerdo y compromiso. La Cobranza ganar – ganar y sus tácticas. Evaluación online.



CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO 10

COBRANZA NEODURA. Negociación y Cobranzas: El modelo neo realista. Técnicas para Potenciar los Beneficios Absolutos / Relativos de la Propuesta Valor. Herramientas para Cambiar las Prioridades del Deudor y Construir Acuerdos Sorprendentes. Análisis de las Capacidades e Intenciones de las Partes para Controlar la Gestión. Evaluación online.

MÓDULO 11

REINGENIERIA DE PROCESOS DE GESTIÓN. Negociación y Cobranzas: El modelo basado en la interdependencia compleja. La negociación tridimensional. La táctica. El diseño del acuerdo. La configuración de la negociación. La cobranza 3D y sus estrategias: Análisis de entorno. Desarrollo del pensamiento no convencional. Agregando valor a la propuesta. Diseñando una nueva secuencia. Construyendo el acuerdo final. Evaluación online.

MÓDULO 12

NEURO COBRANZA. Negociación y Cobranzas: El modelo basado en la teoría crítica. ¿Por qué paga la gente? Los estímulos que llegan al cerebro decisor ¿Cómo funciona la mente humana? Estimulando la empatía y la sinergia. Las neuronas espejo. Discurso argumentativo. Características; estructura y estrategias. Construyendo un lenguaje mágico y poderoso. Leyes del convencimiento. Frases poderosas en cobranzas. Neuro tips para conectar con hombres y mujeres. Neuro tips para cobrar con éxito. Evaluación online.



EXPERTO Y PONENTE INTERNACIONAL

ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

CREADOR DEL PARADIGMA DE LA COBRANZA MODERNA. Experto Latinoamericano en Recobros y Negociación. Licenciado en el área de las Relaciones Internacionales con postgrado en Derecho y Política Internacional de la Universidad Central de Venezuela.



Máster Profesional en Credit and Collection Management por Credit Management Business School. Cursos de ampliación en Comercio Exterior del Instituto en Comercio Internacional. Negociación del PROGRAMA DE NEGOCIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HARVARD. Diplomados en Gerencia General y Líderes de Alto Desempeño de la Escuela Europea de Gerencia.

Cuenta con más de 32 años de experiencia en el dinámico mundo del recobro de impagados. 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 (CEO) de ROSAS & NASH en República Dominicana.

Dentro de sus más significativos logros en el mundo empresarial destacan la conducción de los programas de formación en recobros de impagados del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, convirtiéndolo desde el 2012 hasta el 2016 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.

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 (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 Y PONENTE INTERNACIONAL

ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

Pionero en el Estudio de la Cobranza como Proceso Sociocultural y en la Aplicación de Teorías de las Relaciones Internacionales y Modelos de Análisis en el área de la Política Internacional en el estudio y comprensión de la cobranza moderna.

Creador de "THE ACCOUNTS RECEIVABLES PROGRAM®", primera guía a nivel mundial 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. Sus conferencias y seminarios han contribuido en la formación y capacitación de más de 856.000 ejecutivos en más de 21 países.

Sus publicaciones de autor: "La Negociación en los Procesos de Cobranza", Serie Profesional de los Libros de "El Nacional", 2007 y "Cóbrelo Usted Mismo: 12 Claves que le Permitirán Cobrar con Éxito todo Tipo de Deudas", (Ediplus Ediciones 2008; El Nacional, 2016). Autor de renombrados Máster, Diplomados, Workshop, Masterclass, Seminarios y conferencias para la Industria del Crédito y la Cobranza.

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 Y PONENTE INTERNACIONAL

ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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.

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 creador y promotor 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.



CONTACTO

**REPÚBLICA
DOMINICANA**

CHILE



+1 809 488 2404



+56 9 4043 2353



ngutierrez@rosasnash.com



ngarcia@rosasnash.com

Ave. República de Argentina. Plaza Cabrera. Nivel 2.
Santiago. República Dominicana