



# **MÁSTER PROFESIONAL**

## **EN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

### **OBJETIVO GENERAL**

El máster profesional online en administración de créditos y cobranzas tiene como objetivo primordial desarrollar todas las habilidades ejecutivas en la administración de créditos, riesgos y en la gestión y negociación de cuentas por cobrar haciendo uso de las herramientas más avanzadas en el área.

El participante potenciará habilidades específicas en riesgo, *credit management*, procesos de gestión, planificación estratégica, estrategias de negocios, dirección de equipos, *change management*, experiencia superior en el servicio de recuperación de deudas, así como, las más avanzadas técnicas de negociación que conduzcan al cierre exitoso de acuerdos. El máster profesional también entregará herramientas para mejorar el liderazgo, la comunicación y la inteligencia emocional, relevantes para el éxito de una gestión en créditos y cobranzas. Gracias a los conocimientos adquiridos el estudiante estará capacitado para ejercitar profesionalmente como credit & collection manager en cualquier tipo de empresa.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

A finalizar el máster profesional online los participantes lograrán:

- Tomar conciencia del pensamiento estratégico y analítico aplicado al proceso de otorgamientos de créditos, recobro de impagados y negociación.

- Otorgar buenos créditos comerciales y ejecutar las funciones de control del riesgo de crédito para evitar a los clientes morosos e insolventes.
- Aplicar procedimientos preventivos para reducir el riesgo de crédito de clientes cuando se conceden aplazamientos de pago.
- Dominar las técnicas más eficaces del *credit management* para la prevención de retrasos (impagados), análisis de nuevos clientes, y seguimiento de los riesgos vivos.
- Controlar la evolución de los saldos de cuentas por cobrar, detectar situaciones anómalas, evitar la morosidad de los clientes y tomar decisiones para prevenir posibles retrasos (impagados).
- Minimizar la inversión en saldos de clientes con el fin de reducir las Necesidades Operativas de Fondos (NOF) y rebajar los costes de financiación del activo circulante aumentando con ello la rentabilidad de la empresa.
- Optimizar el Período Medio de Cobros (PMC) para acortar el Período Medio de Maduración Económico y los procedimientos más efectivos para reducir el PMC mediante un mecanismo adecuado de cobro.
- Construir equipos de créditos y recobro de alto desempeño.
- Liderar e influir asertivamente en los equipos de créditos y recobros.
- Emplear novedosas técnicas para una comunicación asertiva con equipos de trabajo; con los deudores y ante situaciones difíciles.
- Potenciar la inteligencia emocional y manejar eficazmente las emociones durante las gestiones de recobro de impagados.
- Realizar la planificación estratégica de la compañía y de la gestión recuperadora.
- Potenciar estrategias de negocios para empresas de recuperación de deudas.
- Fomentar una experiencia superior en los servicios de recobro de impagados.
- Desarrollar con éxito los distintos modelos de negociación existentes.
- Aplicar las más avanzadas técnicas en negociación y recobro de impagados.

## **DIRIGIDO A:**

CEO, CFO, Directores de Administración, Directores Financieros, Tesoreros, Credit Manager, Collection Manager, Gerentes de Crédito y Cobranza, Ejecutivos de Crédito,

Responsables de Gestión de impagados, Agencias de Recobro, Call's Centers, Aseguradoras, Bancos e Instituciones Financieras y Bufetes de Abogados.

## **TITULACIÓN**

Diploma Internacional otorgado por **CREDIT MANAGEMENT BUSINESS SCHOOL®** como **MÁSTER PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS** y reconocido por la **ASOCIACIÓN DE GERENTES DE CRÉDITO DE ESPAÑA** como **CREDIT AND COLLECTION MANAGER**.

## **METODOLOGÍA DE ESTUDIO**

El máster profesional se desarrolla bajo la modalidad asincrónica (sesiones formativas grabadas) desde nuestro campus virtual ubicado en Barcelona, España y Santo Domingo, República Dominicana. Desde nuestra plataforma los asistentes participan en sesiones de formación pregrabadas, descargan los materiales de estudio, lecturas complementarias de reconocidos autores que permiten profundizar el conocimiento, así como, en evaluaciones online y actividades didácticas.

## **SISTEMA DE EVALUACIÓN**

El sistema de evaluación es continuo, y consistirá en:

- Exámenes online y actividades didácticas: 100% (self-assesments)

Para tener derecho a recibir el diploma, el participante deberá aprobar con una calificación mínima de 7/10. Los estudiantes con mejores promedios recibirán reconocimientos. Se reconocerá el primer, el segundo y el tercer lugar de la promoción.

## **DISTRIBUCIÓN DEL CONTENIDO DEL PROGRAMA**

El máster profesional en administración de créditos y cobranzas tiene una duración de 120 horas y está distribuido en dos grandes bloques formativos. El primer bloque formativo está liderado por Enrique Rosas González y el segundo bloque formativo por Pere Brachfield. El total de módulos que integra el máster es de 27.

- **SESIONES SINCRÓNICAS:** 06 horas impartidas en vivo y directo. Cada profesor impartirá tres horas de clases al término de cada bloque formativo. En estas sesiones los participantes podrán realizar preguntas, aclarar dudas e inquietudes sobre los temas impartidos en el bloque formativo. Las sesiones en vivo se realizarán los días viernes después de culminado el bloque formativo.
- **CÁPSULAS FORMATIVAS:** 36 horas de clases grabadas, a ser atendidas en el horario más conveniente para el asistente. Cada módulo está conformado por 4 cápsulas formativas con una duración de 20 minutos cada una, para un total de 80 minutos o 1 hora y 20 minutos. El total de cápsulas formativas es de 108 que corresponden a la suma de los 27 módulos.
- **ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:** 78 horas de trabajo en diferido. La plataforma online estará disponible las 24 horas al día los 7 días de la semana para que el alumno descargue y revise los materiales de estudio, los libros digitales complementarios, realice las evaluaciones online y talleres prácticos a su mejor conveniencia y disponibilidad.

## **DURACIÓN DE LAS CÁPSULAS FORMATIVAS Y DE LAS SESIONES EN VIVO**

Cada módulo dispondrá de 4 cápsulas grabadas con una duración de 20 minutos cada una sobre los temas previstos. Corresponderán 8 cápsulas semanales coincidiendo con cada uno de los 2 módulos que han de impartirse a la semana hasta agotar los 27. Para poder permanecer en la plataforma y seguir con los trabajos de cada semana, es obligatorio atender y aprobar los exámenes ya que de lo contrario el sistema no le permitirá avanzar.

## **HORARIO DE VERANO PARA LAS 2 SESIONES SINCRÓNICAS**

**(FINALES DE MARZO A FINALES DE OCTUBRE)**

- 10:00am a 11:00am (Ciudad de México / Tegucigalpa / San José Costa Rica / Managua)
- 11:00m a 12:00pm (Bogotá / Quito / Lima / Panamá)
- 12:00pm a 01:00pm (La Paz / Santo Domingo / Caracas / Asunción / Santiago de Chile)
- 01:00pm a 02:00pm (Buenos Aires / Montevideo)
- 06:00pm a 07:00pm (Madrid / Barcelona / Roma / Paris / Berlín)

## **HORARIO DE INVIERNO PARA LAS 2 SESIONES SINCRÓNICAS**

**(FINALES DE OCTUBRE A FINALES DE MARZO)**

- 11:00am a 12:00pm (Ciudad de México, Tegucigalpa, San José Costa Rica, Managua)
- 12:00m a 01:00pm (Bogotá / Quito / Lima, Panamá)
- 01:00pm a 02:00pm (Bolivia / Santo Domingo / Caracas)
- 02:00pm a 03:00pm (Buenos Aires / Asunción / Montevideo / Santiago de Chile)
- 06:00pm a 07:00pm (Madrid / Barcelona / Roma / Paris / Berlín)

## **HORARIO PARA LA ATENCIÓN DE LAS CÁPSULAS FORMATIVAS Y ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS**

- En el día y hora de mayor conveniencia para el participante. La plataforma estará habilitada las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Los participantes recibirán un aviso previo de la fecha del cierre de la plataforma por lo que antes de que dicho cierre se produzca deberán haber finalizado todas las actividades asincrónicas.

## **PLATAFORMA ON LINE**

Campus Virtual desarrollado en Moodle (Advanced Learning Management System) con integraciones en BigBlueButton (Web Conferences System) para la asistencia a clases en vivo y directo vía streaming y la realización de actividades en diferido. Plataforma 100% interactiva.

## **CONTENIDO DEL PROGRAMA**

### **MÓDULO 1 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ**

**DESARROLLANDO TU POTENCIAL.** ¿Qué determina nuestro éxito?, Factores que nos detienen: ¿Por qué no hacemos todo lo que debemos? La empresa o el emprendimiento como vehículo de crecimiento y logros. La fórmula del éxito personal y profesional. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 2 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**LIDERAZGO EJECUTIVO.** El liderazgo gerencial: generando ENGAGEMENT. Potenciando tu liderazgo según **Tony Robbins**. La visión del Líder según **Simon Sinek**. Los Niveles de Liderazgo según **John Maxwell**. Liderazgo según **Jack Welch**. Gestión del líder en créditos y recobros. Técnicas para conseguir el máximo de nuestros colaboradores: economía del conocimiento y economía industrial. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 3 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA GERENTES.** La Inteligencia Emocional según **Daniel Goleman**. Razón y Emoción. La importancia de la conciencia emocional. Cómo influyen las emociones. Gestión de emociones. Cómo ser conscientes de nuestras emociones y revertir nuestra conducta. Conciencia de nuestras propias necesidades e intereses. La capacidad empática para la generación conjunta de soluciones. **Evaluaciones Online.**

### **MÓDULO 4 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**COMUNICACIÓN PARA LÍDERES.** La Comunicación Integral: Oral y Corporal. Elementos y objetivos de la comunicación. Obstáculos y facilitadores de la comunicación. La Escucha Activa según **Elsa Punset**. Cómo influyen los sistemas de creencias en la comunicación. Construyendo Mensajes Asertivos. Niveles Lógicos del Pensamiento. La Generación de Confianza según **Álex Rovira**. 6 sombreros para Pensar según **Edward de Bono**. Técnicas de Retroalimentación. Efecto Pigmalión. Reforzamiento Positivo. El Rapport. Técnicas de Comunicación: Equipos de Trabajo; Deudores y Situaciones Difíciles. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 5 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**DIRECCIÓN DE EQUIPOS.** Construyendo Equipos de Recobro de Alto Desempeño según **Mark Miller**. Equipos Altamente Efectivos según **Stephen Covey**. Factores Claves para Trabajar en Equipo. Salario Emocional. Gestión del Tiempo y Productividad. Método GTD según **David Allen**. Teoría de las Limitaciones según **Eliyahu Goldratt**. Evolución de los Equipos de Trabajo. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 6 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**CHANGE MANAGEMENT.** Entendiendo el Change Management. Identificando las fuerzas que actúan como estimulantes de Cambio. Fuentes de Resistencia al Cambio. Manejo del Cambio según **Eliyahu Goldratt**. Como propiciar el Cambio. Pasos para el Cambio según **Jhon Kotter**. La 5ta Disciplina según **Peter Senge**. Change Management aplicado al Recobro de Impagados. Circulo de Mejora Continua según **Edward Deming**. El Paradigma de la Cobranza Moderna según **Rosas González**. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 7 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.** Análisis Situacional. Aspectos Claves de la Planificación. SWOT Análisis Dinámico. PESTL Análisis. Modelo de Planificación Estratégica para empresas de Recobros. *Balance Score Card* según **David Norton y Robert Kaplan**. La Perspectiva Financiera; La Perspectiva de Clientes, La Perspectiva de Procesos Operativos; Perspectiva de Gestión Humana. Mapa de BSC. Indicadores Claves del BSC. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 8 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**EXPERIENCIA SUPERIOR EN SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE DEUDAS.** Cómo Lograr una Experiencia Superior. El Ser: Actitud ganadora y de servicio. Las Habilidades: Competencias requeridas. La Ejecución: Orientados al logro. El Entorno: El mercado. Habilidades para el Cliente Externo: Empatía. Sonreír. Detectar necesidades. Rapidez. Seguimiento. Eficiencia. Trabajar en equipo para lograr calidad. Habilidades para el Cliente Interno: Identificar problemas recurrentes. Promover búsqueda de soluciones de fondo. Grandes Pasos para la atención del cliente. Claves para un servicio de excelencia. Taller. **Evaluación Online.**

**MÓDULO 9 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS PARA EMPRESAS DE RECOBRO.** Estrategia según **Michael Potter**. Estrategia de Océanos Azules según **Chan Kim y Renée Mauborgne**. Matriz Ansoff. Estrategias de Crecimiento: Licenciamiento. Joint Ventures. Inversión Directa / Subsidiarias. Franquicias. Representantes de negocio. Fusiones y Compras de Empresas. Aspectos Globales de la Estrategia. **Evaluación Online.**

**MÓDULO 10- PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**NEGOCIACIONES Y RECOBROS DISTRIBUTIVOS.** Negociaciones Distributivas (Suma Cero). Elementos Principales de la Negociación Distributiva. Estrategias Fundamentales. El proceso de la negociación Distributiva. El Recobro Distributivo según **Rosas González**. Tácticas Duras. **Evaluación Online.**

**MÓDULO 11 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**NEGOCIACIONES Y RECOBROS INTEGRATIVOS.** Negociaciones Integrativas (Suma Variable). Elementos Fundamentales de la Negociación Integrativa. Estrategias Fundamentales. El proceso de la negociación Integrativa. Factores que influyen en el éxito de la negociación integrativa. Dilemas. El Recobro Integrativo según **Rosas González**. Tácticas Blandas. **Evaluación Online.**

**MÓDULO 12 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**NEGOCIACIONES Y RECOBROS DISGREGATIVOS.** Negociaciones Basadas en Principios según **William Ury**. 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. El Recobro Disgregativo según **Rosas González**. Tácticas Mixtas. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 13 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**NEGOCIACIONES Y RECOBROS TRIDIMENSIONALES.** Negociación Tridimensional según **James Sebenius** y **David Lax**. La táctica. El diseño del acuerdo. La configuración de la negociación. El Recobro de Impagados 3D según **Rosas González**. Diseñando soluciones creativas e innovadoras. Tácticas no convencionales. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 14 - PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**NEURO NEGOCIACIÓN Y NEURO COBRANZAS.** ¿Por qué compra y paga la gente? Los estímulos que llegan al cerebro decisor ¿Cómo funciona la mente humana? El proceso de decisión. Valor contra precio. Neuro tips para negociar y cobrar mejor. Estructura del discurso. Las etapas del proceso de Neuro negociación. La mente del negociador, cómo negocia el hombre y la mujer. Plan de acción para lograr resultados en recobros. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 15 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**INDICADORES, RATIOS Y KPI PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS.** Claves para el entendimiento de los *Key Performance Indicator* (KPI). Cómo se generan los KPI para departamentos de créditos y cobros: entender el diagrama de causa y efecto. Tipos de indicadores de gestión: por cumplimiento, eficiencia, eficacia y evaluación. Principales Métricas. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 16 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**RIESGOS DE LAS OPERACIONES COMERCIALES Y DE LOS PAGOS DIFERIDOS.** Una visión general del crédito comercial. Clasificación de los riesgos en las operaciones comerciales. Tipología de los riesgos de crédito de clientes. El riesgo cero en las transacciones comerciales. Los factores que implican el riesgo de las ventas a crédito. Los principios generales de la gestión del riesgo de crédito comercial. El concepto de coste oculto en las operaciones a crédito. El cálculo de los costes de las operaciones con pago diferido. El impacto de los costes del crédito en la rentabilidad. **Evaluación Online.**

## **MÓDULO 17 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**FINANZAS OPERATIVAS.** Estructura contable y apreciación de la estructura financiera del balance. Las relaciones fundamentales de la tesorería. El fondo de maniobra. El concepto de Necesidades Operativas de Fondos (NOF) y su relación con el fondo de maniobra. El concepto de situación de tesorería. Las ratios que permiten el estudio y evaluación del balance. El Período Medio de Cobro (PMC), el Período Medio de Maduración y el Ciclo de Caja. El cobro como la etapa más importante del ciclo de maduración. Porque hay que establecer como objetivo cobrar todas las ventas a su vencimiento. La diferencia entre el crédito concedido y el crédito real; el efecto alargamiento. El efecto negativo de los impagados y de las demoras en la cuenta de resultados. **Evaluación Online.**

## **MÓDULO 18 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**LA GESTIÓN DEL PERÍODO MEDIO DE COBROS (PMC) COMO OBJETIVO ESTRATÉGICO.** Cómo realizar la reducción del Periodo Medio de Cobro y de las NOF como objetivo estratégico. La importancia del PMC en la gestión financiera global. Los beneficios que aporta reducir el PMC y cómo hacerlo. La mejora de los sistemas de facturación para reducir el PMC. La optimización del proceso de cobro de tráfico normal mediante mecanismos de cobro eficaces. El enfoque pro-activo del cobro para minorar el PMC. La gestión y prevención de litigios comerciales que provocan retrasos. Los principales factores que influyen en el PMC y cómo gestionarlos: Las condiciones de venta; La gestión de facturas; El control del efecto alargamiento; Los medios de cobro; La utilización de descuentos por pronto pago; El tratamiento de facturas impagadas; Los procesos de cobro. **Evaluación Online.**

## **MÓDULO 19 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

### **EL CREDIT MANAGEMENT: SUS FUNCIONES Y COMPETENCIAS.**

Aspectos básicos del *credit management* y beneficios que aporta la gestión del crédito comercial. Las funciones y responsabilidades del departamento. La ubicación en el organigrama. Las dependencias jerárquicas o funcionales. Los objetivos del departamento. Las relaciones con el resto de la empresa. El comité de riesgos. El Credit Manager. La figura del Credit Manager. Definición del puesto y funciones. Las cualidades,

habilidades y aptitudes. La formación y conocimientos del Credit Manager. **Evaluación Online.**

#### **MÓDULO 20 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**ESTRATEGIAS DE RIESGOS Y POLÍTICAS DE CRÉDITO.** Las distintas clases de estrategia de riesgos de crédito. Las políticas de crédito derivadas de la estrategia de riesgos. Que son las políticas de crédito y para qué sirven. Los objetivos de la política de créditos y cobros. Las políticas flexibles, duras y normales. Como implementar las políticas de crédito. Tipología y contenidos de las políticas. **Evaluación Online.**

#### **MÓDULO 21 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS COMERCIALES EN EL B2B.** Cómo hacer el otorgamiento de créditos a clientes. La apertura de un nuevo cliente y de la línea de crédito. Los criterios de decisión para conceder crédito comercial. Los requisitos previos que debe reunir un cliente para otorgarle crédito. La investigación de la solvencia y capacidad de pago de nuevos clientes. El estudio completo de los clientes para analizar su solvencia y capacidad de pagos. Las fuentes de la información para clasificar a los clientes. Las fuentes de información para conocer el comportamiento de pago. Las empresas de información comercial y financiera. El informe comercial y de solvencia. Las bases de datos on-line. Los informes investigados. Los registros de solvencia negativa y de morosos. **Evaluación Online.**

#### **MÓDULO 22 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**EL CRÉDITO NECESARIO Y EL LÍMITE DE CRÉDITO.** Cómo establecer el crédito necesario y el límite de crédito. Qué es el crédito necesario para un cliente y el límite de crédito. El uso adecuado del límite de crédito para los clientes. Cómo establecer el límite de crédito a un cliente nuevo. Las revisiones del límite de crédito. La actuación ante situaciones de límite excedido. La rotación de clientes y el período de cobro de las cuentas a cobrar. Las distintas formas de calcular el PMC. La inversión en clientes en función al PMC y su coste financiero. El control de la cartera de clientes a través del “ageing balance”. Métodos para optimizar las cuentas por cobrar de clientes. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 23 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**ACCIONES PREVIAS AL INICIO DE LA GESTIÓN DE COBRO DE IMPAGADOS.** Mapa del Proceso de Gestión. Preparación de la Gestión. Segmentación de la Cartera. Servicios de Excelencia. Construyendo una relación satisfactoria con los clientes. La Actitud del Ejecutivo de Recobro. Gestiones Preparatorias. Gestiones Preventivas. Gestiones Correctivas. Técnicas de Recobros por estratos de vencimiento. Seguimiento de la Gestión. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 24 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**CÓMO RECONOCER LOS DISTINTOS TIPOS DE DEUDOR Y NEGOCIAR EL COBRO.** La ciencia de la morosología según **Pere Brachfield**. Averiguar el origen antes de gestionar el retraso (impagado). Análisis para averiguar la causa del retraso (impago). Las distintas causas de los retrasos (impagos). Los distintos tipos de deudor: cómo reconocerlos y negociar el cobro. La reclamación en función a las características del deudor. Las preguntas clave para analizar a un deudor. Los cinco tipos básicos de deudores y morosos. Cómo enfrentarse a cada uno de los tipos de deudores. El estudio pormenorizado de los tipos de deudor más habituales y cómo tratarlos para cobrar. Cuáles son las estrategias evasivas de los morosos y cómo enfrentarse a ellas. La utilización de la Programación Neurolingüística (PNL) por el deudor para no comprometerse al pago. Las estrategias evasivas del moroso para eludir a los acreedores. **Evaluación Online.**

### **MÓDULO 25 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**LAS ESTRATEGIAS EVASIVAS DE LOS MOROSOS Y CÓMO ENFRENTARSE A ELLAS.** La implementación de la estrategia evasiva de las 3 “i” como instrumento del moroso para demorar los pagos. La estrategia completa de las 7 “d” del moroso recalcitrante para conseguir el desistimiento del acreedor. Los métodos más comunes del deudor para eludir responsabilidades. Las diferentes tácticas del moroso para escaquearse y cómo enfrentarse a ellas. La actuación del acreedor ante las tácticas elusivas del moroso para instarle a pagar. Las excusas del deudor para justificar el retraso (impago). Cómo reconocer las excusas de mal pagador. Las distintas clases de excusas del deudor: objetivas y subjetivas. Las excusas y justificaciones en relación al

perfil psicológico del moroso. Las excusas objetivas más habituales. Como responder y refutar las excusas del deudor utilizando la PNL. **Evaluación Online.**

#### **MÓDULO 26 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**EL ARGUMENTARIO EN LA RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS Y CÓMO NEGOCIAR ACUERDOS DE PAGO EXTRAJUDICIALES.** Confeccionar argumentos que persuaden al deudor utilizando los principios de Abraham Maslow. Los argumentos más idóneos para convencer al deudor de que pague. El argumento que actúa como desencadenante de la decisión del deudor. Cómo hacer las conminaciones al deudor utilizando argumentos adecuados. Cómo convencer al deudor que se resiste a pagar. Cómo negociar un plan de cobro a plazos. Cómo negociar la mejora de la calidad documental para mejorar la juridicidad del crédito impagado. Cómo negociar las renovaciones de deuda y las concesiones de quita. La negociación de las distintas alternativas para conseguir la recuperación de la deuda. **Evaluación Online.**

#### **MÓDULO 27 – PROFESOR: PERE BRACHFIELD**

**LOS ESTILOS EN NEGOCIACIÓN DE COBRO, LOS DISTINTOS TIPOS DE NEGOCIADORES Y ASPECTOS ACTITUDINALES.** Los diferentes estilos del gestor de cobro de impagos: pasivo, agresivo, amistoso, seductor, paternalista y asertivo. Las cualidades y características del buen negociador de cobros. Los métodos para reforzar la asertividad del responsable de negociar con deudores. Las habilidades, aptitudes y actitudes del gestor de impagados. La actitud del gestor de impagados en la negociación de cobros. La conducta del gestor de impagados para conseguir buenos resultados. El estudio del perfil del gestor de impagados más adecuado según la tipología del deudor. **Evaluación Online.**

## EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

### 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 33 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 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**.

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.

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 1 millón de ejecutivos en 28 países de América y Europa.**

Sus publicaciones de autor: "**La Negociación en los Procesos de Cobranza**", Serie Profesional de los Libros de "El Nacional", 2007; "**Cóbrelo Usted Mismo: 12 Claves que le Permitirán Cobrar con Éxito todo Tipo de Deudas**", (Ediplus Ediciones 2008; El Nacional, 2016) y "**Cobranzas Sin Límites: Cómo Cobrar Eficazmente usando el Poder de la Negociación**" Ediciones Caliope. Madrid, 2020. *Autor de renombrados Máster, Diplomados, Workshop, Masterclass, Seminarios y conferencias para la Industrria 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.*

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.

En el año 2018, 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 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 MASTER PARA HISPANOHABLANTES EN CRÉDITOS, RIESGOS, COBROS Y NEGOCIACIÓN**, 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.

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 28 países**. En 2023 fue nombrado por la revista norteamericana CIO como una de las 10 personalidades más influyentes en capacitación y coaching. (**Featured among Top 10 Most Influential People in Training & Coaching, 2023** by CIO View Magazine, EEUU.)

## PERE BRACHFIELD



**CREADOR DE LA MOROSOLOGÍA**, una nueva disciplina de las ciencias empresariales que estudia el fenómeno de la morosidad y busca fórmulas para combatirla. **Abogado colegiado en el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona**. Miembro asociado del Colegio Oficial de Economistas de Catalunya. Graduado en derecho y Máster Universitario en el Ejercicio de la Abogacía por la **Universidad Internacional de La Rioja**.

Graduado en comunicación de las organizaciones por la **Universidad de Barcelona**, graduado en RRPP por la Escuela Superior de RRPP de la Universidad de Barcelona. Título de **Postgrado en Experto en gestión extrajudicial de cobro de impagados** por la **Universidad Camilo José Cela**. Máster en Dirección de Empresas por la Escuela Superior de Marketing y Administración de Barcelona. Diplomado en el Curso Superior de Comercio Exterior en el CEDEIN Centro de Estudios de Economía Internacional y Cámara Oficial de Comercio de Barcelona y Diplomado en Comercio Internacional por la Generalitat de Catalunya.

Actualmente es CEO de **BRACHFIELD CREDIT & RISK CONSULTANTS**, consultores especialistas en la gestión integral del riesgo de crédito, *credit and collection management* y otorgamiento de *trade credit*. Cuenta con una carrera profesional en la gestión de riesgos de crédito y recobro de impagados de más de 40 años.

Profesor contratado del Grado en Dirección y Administración de Empresas (ADE) en **EAE BUSINESS SCHOOL**. Profesor de la Universitat Carlemany de Andorra. Igualmente ha impartido clases en el IE Business School (Instituto de Empresa), Centro de Estudios Financieros (CEF), Instituto de Estudios Financieros (IEF), Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Universitat del Bages, Universitat Central de Catalunya, Fundació Universitària del Bages Universitat (FUB), Universidad Camilo José Cela, Universidad de Deusto, CEPADÉ, Universidad Politécnica de Madrid, Universitat de Lleida y en el Col•legi d'Economistes de Catalunya.

Ha impartido más de **900 conferencias** y seminarios en **diez países** sobre gestión del riesgo de crédito interempresarial y recuperación de impagados. Como escritor especializado en economía y empresa ha publicado **29 libros** sobre gestión del riesgo de crédito comercial, prevención de impagos y recuperación de impagados. Entre sus libros destacan los bestsellers: *“Gestión del Crédito y Cobro”*, *“Cobro de impagados y negociación con deudores”*. *“Instrumentos para gestionar y cobrar impagados”*, *“La Nueva Legislación Contra la Morosidad Descodificada”*, *“Vender a crédito y cobrar sin impagados”*, *“Análisis del moroso profesional”* y *“Tratamiento legal de los impagados”*.

Como articulista y columnista, ha publicado más de **2.500 artículos** en **20 países** y ha sido entrevistado en más de 100 medios de comunicación. Colaborador habitual de los medios de comunicación en España, tanto en prensa como en radio y televisión ha participado en más de 120 programas.

Director de Estudios de la PMcM, Plataforma Multisectorial contra la Morosidad, un lobby empresarial que tiene como misión combatir la morosidad y reducir los plazos de pago en España. Además, fue elegido en 2015 presidente de APGRI, Asociación de Profesionales en la Gestión del Riesgo de Crédito y Cobro.

Es asesor en la lucha contra la morosidad de PIMEC, la Patronal de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Cataluña. Expresidente de **FECMA "Federation of European Credit Management Associations"**, la Federación Europea de Credit Managers. Además, Brachfield fue vicepresidente de **AGC Asociación Profesional de Gerentes de Crédito**.

## **PRECIO**

- **1.200,00 USD o 1.105,00 €**

## **DESCUENTO POR PRONTO PAGO**

- Descuento del 30% para pagos al contado y efectuados en el mes de marzo 2024.
- Descuento del 20% para pagos al contado y efectuados en el mes de abril 2024.

## **DESCUENTOS POR VOLUMENES DE ASISTENCIA**

- Para un mínimo de 3 participantes: 5% de descuento adicional.
- Más de 5 participantes: 10% de descuento adicional.

## **DESCUENTO ESPECIAL POR PRONTO PAGO PARA MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE GERENTES DE CRÉDITOS (AGC) DE ESPAÑA**

- 25% de descuento

## **FINANCIACIÓN SIN INTERESES (FACILIDADES DE PAGO)**

**Para la edición de mayo:** Hasta seis (6) meses para pagar sobre el valor de 1.200,00 USD o 1.105,00 euros. Las cuotas son mensuales y se establecen a partir del mes de marzo 2024. Cada cuota mensual es de 200,00 USD o 185 euros siempre y cuando el plan de financiamiento inicie en el mes de marzo 2024. En caso de iniciar en un mes posterior se ajustará el monto de la cuota.

**Para la edición de noviembre:** Hasta doce (12) meses para pagar sobre el valor de 1.200,00 USD o 1.105,00 euros. Las cuotas son mensuales y se establecen a partir del mes de marzo 2024. Cada cuota mensual es de 100,00 USD o 93 euros siempre y cuando el plan de financiamiento inicie en el mes de marzo 2024. En caso de iniciar en un mes posterior se ajustará el monto de la cuota.

## FORMAS DE PAGO

Los pagos pueden hacerse por medio de transferencias bancarias internacionales en euros en una cuenta en España que será facilitada en la emisión de la factura o en dólares americanos en una cuenta en República Dominicana que será facilitada en la emisión de la factura. También está disponible la opción de pagos con tarjetas de crédito o débito. La opción de pago vía PAYPAL en dólares americanos está disponible para pagos desde países latinoamericanos. En cualquiera de los casos, el cliente asume los cargos o comisiones de envío.

## CONTACTOS

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

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

Oficina: +1 809 233 3939

WhatsApp: +1 809 488 2404

[cristina@perebrachfield.com](mailto:cristina@perebrachfield.com)

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

Oficina: +34 93 296 96 61

WhatsApp: +34 698 95 19 65

