



PROGRAMA DE FORMACIÓN EJECUTIVA



COBRANZAS PARA GESTORES TELEFÓNICOS



PLATAFORMA ONLINE

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.



METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Desde nuestro campus los asistentes participan en **jornadas de formación**, descargan los **materiales de estudio**, así como, **lecturas complementarias** de reconocidos autores que permiten profundizar el conocimiento de los temas abordados. Durante las sesiones se realizan **actividades didácticas** y **evaluaciones online** sobre las técnicas aprendidas.



OBJETIVO GENERAL

Disminuir la duración de la llamada, aumentar la efectividad de la contactabilidad, incrementar el poder de la influencia y garantizar una cobranza rápida y segura.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar una experiencia superior en los servicios de recuperación de deudas.
- Optimizar las habilidades y destrezas en el campo de la cobranza telefónica.
- Hacer llamadas oportunas, cortas y más productivas.
- Cobrar con el uso de e-mails.
- Aumentar el poder de la persuasión y la disuasión.
- Recuperar deudas sin perder clientes.
- Incrementar los índices de recaudación.



DURACIÓN

- 12 Horas



DIRIGIDO

- Gestores telefónicos.



CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MODULO I. CONOCIENDO AL DEUDOR. Secretos para conectar y empatizar con los clientes. La aptitud del gestor telefónico. Construyendo un mensaje mágico y poderoso vía oral y escrito que conecte con los intereses y las necesidades del deudor. .



CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MODULO 2. PREPARANDO LA LLAMADA. Procesos de la gestión telefónica. Pasos a considerar antes del contacto telefónico y el envío de comunicaciones escritas (email). Técnicas para una comunicación asertiva. Recursos para promover la cooperación y construir acuerdos de mutuo beneficio. Cómo agregar valor a los argumentos de pago, captar el interés del deudor y estimular el pago de manera rápida y oportuna.



CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MODULO 3. PERSUADIENDO AL CLIENTE. Estructura del discurso persuasivo. Estímulos cerebrales que motorizan las decisiones del deudor. Técnicas para cobrar telefónicamente y por correo electrónico. Script y guión de llamadas. Construyendo soluciones para clientes que quieren y pueden pagar; que quieren y no pueden pagar; que no quieren y pueden pagar y que no quieren y no pueden pagar.



CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MODULO 4. CERRANDO ACUERDOS. Cerrando acuerdos. Cómo responder a las justificaciones (objeciones) del deudor de forma telefónica y escrita (e-mail). Promoviendo la aceptación de la propuesta de pagos. Leyes del convencimiento. Cerrando acuerdos y cobrando sin perder clientes.



EXPERTO INTERNACIONAL

ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

CREADOR DEL PARADIGMA DE LA COBRANZA

MODERNA. 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 **33 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 procedimiento 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 28 PAÍSES DE EUROPA Y AMÉRICA**. 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 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 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.



DISTRIBUCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- **Duración del programa:** 08 horas sincrónicas + 04 asincrónicas para evaluaciones online; talleres prácticos y lecturas complementarias.
- **Número de clases:** 4 clases.
- **Días de las clases:** 2 clases por semana (fechas por definir)
- **Duración de cada clase:** 02 horas por sesión.



NICOL GUTIERREZ DURÁN

ROSAS & NASH

+1 809 488-2404

ngutierrez@rosasnash.com

www.rosasnash.com