



SUPERVISIÓN EFECTIVA PARA EQUIPOS DE CRÉDITO Y COBRANZA

DESCRIPCIÓN

Seminario internacional vía streaming, dictado por el experto de mayor influencia en la industria hispanohablante del crédito y las cobranzas, **Enrique Rosas González**. Por medio de esta sesión se profundizan técnicas de supervisión efectiva para equipos de crédito y cobranzas.

OBJETIVO GENERAL

Potenciar técnicas de supervisión efectiva en equipos de crédito y cobranza.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fortalecer las competencias de los participantes en materia de:

- Liderazgo
- Influencia
- Relacionamiento
- Responsabilidad
- Resolución de conflictos
- Gestión del tiempo
- Orientación a resultados
- Compromiso

DIRIGIDO

Jefes de departamento, supervisores, coordinadores, departamentos de crédito y cobro, recuperadoras, agencias de cobranzas, call's centers, aseguradoras, bancos e instituciones financieras.

DURACIÓN

12 horas.

CONTENIDO DEL SEMINARIO INTERNACIONAL

PRIMERA SESIÓN

- Competencias de un supervisor exitoso de crédito y cobranza.
- Liderazgo y “Engagement”.
- Como potenciar nuestro liderazgo dentro de la organización.
- Cómo desarrollar las competencias de nuestros equipos de trabajo.
- Gestión del supervisor en crédito y cobranza.
- Técnicas para conseguir el máximo de nuestros colaboradores: Era del conocimiento y era industrial.
- Las dimensiones de la productividad en equipos de cobranza.
- Tips de productividad.
- Técnicas para incrementar la productividad del departamento.
- Establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.
- Creando compromisos verdaderos.

SEGUNDA SESIÓN

- Objetivos y responsabilidades del departamento de crédito y cobranzas
- Metas de la gestión de cobro.
- Mapa del proceso de gestión. segmentación; preparación; diseño de estrategias; ejecución (negociación y cierre); medición de la gestión; análisis de resultados.

- Segmentación.
- Preparación.
- Acciones preparatorias.
- Gestiones preventivas.
- Gestiones correctivas.
- Técnicas de cobranza por estrato de vencimiento.
- Técnicas de cobranza por tipo de deudores.
- Análisis de las técnicas de cobro.
- Lo que el asesor en negociación y cobranzas debe evitar.
- Construyendo una cobranza exitosa.

TERCERA SESIÓN

- Diseño de estrategias: clientes, intereses, procesos y conclusión.
- Ejecución: negociación y cierre.
- Medición de la gestión: Indicadores, métricas y KPI
- Análisis de resultados: Resolviendo problemas recurrentes.
- Método GTD para la gestión diaria del tiempo y tareas.
- Urgencia versus importancia.
- Cómo dar feedback en situaciones diversas.
- Reglas sobre la retroalimentación.
- Efecto pigmalión.
- Reforzamiento positivo
- Control y seguimiento sobre tareas asignadas y sobre resultados.

CUARTA SESIÓN

- La transformación digital
- Cobranza digital
- Eficiencia y control de gastos en herramientas masivas.
- Marcadores predictivos
- Estrategias Digitales: IVR BOT; CHAT BOT; BLASTER; SMS; EMAIL; WHATSAPP;

- Call center vs. Contact center
- Omnicanalidad en la cobranza digital.

TITULACIÓN

Certificación internacional otorgada por **ROSAS & NASH** como **SUPERVISIÓN EFECTIVA PARA EQUIPOS DE CRÉDITO Y COBRANZA.**

ESCRITOR, CONSULTOR Y CONFERENCISTA INTERNACIONAL EN COBRANZAS NÚMERO 1 DE HABLA HISPANA

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 más de 28 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.

En febrero 2020 se publica en España bajo el sello editorial Max Estrella su más reciente obra “**Cobranzas Sin Límites: Cómo Cobrar Eficazmente usando el Poder de la Negociación**”. Disponible en toda Europa en formato tapa blanda y en digital a través de Amazon, Itunes, Carrefour, CEGAL, Librerías de España; Arnoia Internacional, Kobo, El Corte Inglés, Fnac, Nubiko, La Central, Casa del Libro, entre otras.

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 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 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.)

CONTACTO

Nicol Gutiérrez Durán

ROSAS & NASH RD

+1 809 488 2404 (WhatsApp)

ngutierrez@rosasnash.com

www.rosasnash.com

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