



## **DIPLOMADO EJECUTIVO**

### **COBRANZAS Y NEGOCIACIONES ESTRATÉGICAS**

#### **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 en vivo desde nuestro campus de formación gerencial y capacitación técnica para la industria hispanohablante del crédito y la cobranza en 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:

- Participación en clases (debates, intervenciones) y asistencia: 15%.
- Evaluaciones: 85% (self-assessments)

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 cuatro (4) meses y medio (18 SEMANAS) equivalentes a 72 horas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- **54 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 en los horarios de mayor conveniencia (24/7).

## **DURACIÓN DE LA CLASE**

Las clases se realizarán dos veces a la semana (martes y miércoles). Cada clase tendrá una duración de una (1) hora y treinta (30) minutos.

## **HORARIOS DE VERANO (FINALES DE MARZO A FINALES DE OCTUBRE)**

- 02:00pm a 03:30pm (Ciudad de México, Tegucigalpa / San José Costa Rica / Managua)
- 03:00pm a 04:30pm (Bogotá / Quito / Lima / Panamá, Ciudad de México)
- 04:00pm a 05:30pm (Santo Domingo / Caracas / Asunción / Santiago de Chile)
- 05:00pm a 06:30pm (Buenos Aires, Montevideo)

## **HORARIOS DE INVIERNO (FINALES DE OCTUBRE A FINALES DE MARZO)**

- 02:00pm a 03:30pm (Ciudad de México, Tegucigalpa. San José Costa Rica, Managua)
- 03:00pm a 04:30pm (Bogotá / Quito / Lima, Panamá)
- 04:00pm a 05:30pm (Santo Domingo / Caracas)

- 05:00pm a 06:30pm (Buenos Aires / Asunción / Santiago de Chile, Montevideo)

## **PLATAFORMA ON LINE**

Campus de formación gerencial y gestión del aprendizaje 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.**

#### **LIDERAZGO GERENCIAL 1.**

La visión de un líder. Los niveles de liderazgo. Herramientas para potenciar el liderazgo.

### **MÓDULO 2.**

#### **LIDERAZGO GERENCIAL 2.**

Los 4 pilares del liderazgo. Gestión del líder en créditos y cobranzas. Gerente coach. Técnicas para liderar equipos de cobranzas.

### **MÓDULO 3.**

#### **LIDERAZGO GERENCIAL 3.**

Laboratorio práctico para modificar hábitos inadecuados en el equipo de crédito y cobranza y alcanzar los objetivos tácticos. **Test online sobre los módulos de liderazgo impartidos.**

### **MÓDULO 4.**

#### **COMUNICACIÓN PARA LÍDERES 1.**

La comunicación integral: oral y corporal. La escucha activa. Construyendo mensajes asertivos. Técnicas de retroalimentación. La generación de confianza y compromiso.

## **MÓDULO 5.**

### **COMUNICACIÓN PARA LÍDERES 2.**

6 sombreros para pensar. Efecto Pigmalión. Reforzamiento positivo. Técnicas de comunicación: equipos de cobranza; deudores y para el manejo de situaciones difíciles.

## **MÓDULO 6.**

### **COMUNICACIÓN PARA LÍDERES 3.**

Laboratorio práctico para construir una comunicación asertiva con el deudor y con nuestros equipos de trabajo. **Test online sobre los módulos de comunicación impartidos.**

## **MÓDULO 7.**

### **EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO 1.**

Pasos para crear equipos de cobranzas de alto desempeño. Reglas que identifican a los equipos altamente efectivos.

## **MÓDULO 8.**

### **EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO 2.**

Factores claves para trabajar en equipo. La importancia del salario emocional. Evolución de los Equipos de Trabajo.

## **MÓDULO 9**

### **EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO 3.**

Laboratorio práctico para identificar oportunidades de mejora en la dirección, estructura, organización, habilidades y prácticas del equipo de recuperaciones de cartera vencida. **Test online sobre los módulos de equipos de alto rendimiento impartidos.**

## **MÓDULO 10.**

### **GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD 1.**

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.

## **MÓDULO 11.**

### **GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD 2.**

Gestión de seguimiento en base a lo planificado. Creando inclusión y sentido de pertenencia. Técnicas para incrementar la productividad personal en el trabajo.

## **MÓDULO 12.**

### **GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD 3.**

Laboratorio práctico para diseñar agendas efectivas de trabajo y garantizar una supervisión exitosa. **Test online sobre los módulos de gestión del tiempo y productividad impartidos.**

## **MÓDULO 13.**

### **CÓMO GESTIONAR EL CAMBIO EN DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRO 1.**

Entendiendo el change management. Fuerzas que estimulan el cambio. Fuentes de resistencia. Técnicas para manejar, propiciar y garantizar el cambio de nuestros equipos.

## **MÓDULO 14**

### **CÓMO GESTIONAR EL CAMBIO EN DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRO 2.**

Change management aplicado a la cobranza. El paradigma de la cobranza moderna. **Test online sobre los módulos de gestión del cambio impartidos.**

## **MÓDULO 15.**

### **NEGOCIACIÓN DURA DE CUENTAS POR COBRAR 1.**

Negociación y cobranzas: El modelo realista. Elementos principales de la negociación suma cero.

## **MÓDULO 16.**

### **NEGOCIACIÓN DURA DE CUENTAS POR COBRAR 2.**

Estrategias básicas. El proceso de la negociación distributiva. El cobro duro y sus técnicas: La presión. La amenaza. La confusión. La contra justificación.

## **MÓDULO 17.**

### **NEGOCIACIÓN DURA DE CUENTAS POR COBRAR 3.**

**Simulador de negociación** para la aplicación en tiempo real de las técnicas de cobranza dura enseñadas. **Test online sobre los módulos de negociación dura impartidos.**

## **MÓDULO 18.**

### **NEGOCIACIÓN SUAVE DE CUENTAS POR COBRAR 1.**

Negociación y Cobranzas: El modelo idealista. Negociación integrativa. Elementos fundamentales de la negociación suma variable.

## **MÓDULO 19.**

### **NEGOCIACIÓN SUAVE DE CUENTAS POR COBRAR 2.**

Estrategias básicas. El proceso de la negociación integrativa. Factores que influyen en el éxito de la negociación integrativa. Dilemas. La Cobranza suave y sus técnicas: La cooperación. La compensación.

## **MÓDULO 20.**

### **NEGOCIACIÓN SUAVE DE CUENTAS POR COBRAR 3.**

**Simulador de negociación** para la aplicación en tiempo real de las técnicas de cobranza suave enseñadas. **Test online sobre los módulos de negociación suave impartidos.**

## **MÓDULO 21.**

### **COBRANZA BASADA EN MODELOS PREDICTIVOS 1.**

Negociación y Cobranzas: El modelo conductista. La cuantificación de variables y el diseño de opciones y alternativas a partir de las probabilidades matemáticas.

## **MÓDULO 22.**

### **COBRANZA BASADA EN MODELOS PREDICTIVOS 2.**

Análisis de los métodos predictivos.

## **MÓDULO 23.**

### **COBRANZA BASADA EN MODELOS PREDICTIVOS 3.**

Laboratorio práctico para la cuantificación de variables y el diseño de opciones y alternativas a partir de las probabilidades matemáticas. **Test online sobre los módulos de cobranza basada en modelos predictivos.**

## **MÓDULO 24.**

### **NEGOCIACIÓN Y COBRANZA DISGREGATIVA 1.**

Negociación y cobranzas: El modelo posconductista. Negociaciones basadas en principios. El modelo ganar - ganar según Harvard. Los 7 pasos para construir la mejor alternativa a un acuerdo negociado. Intereses y posiciones. Opciones de acuerdo. Criterios. Relación. Comunicación. Acuerdo y compromiso.

## **MÓDULO 25.**

### **NEGOCIACIÓN Y COBRANZA DISGREGATIVA 2.**

La cobranza ganar – ganar y sus técnicas: La identificación del problema central. Alineación de puntos en común con las diferencias existentes. Identificación de los intereses y las necesidades de las partes. Diseño de soluciones basadas en el mutuo beneficio.

## **MÓDULO 26.**

### **NEGOCIACIÓN Y COBRANZA DISGREGATIVA 3.**

**Simulador de negociación** para la aplicación en tiempo real de las técnicas de cobranza disgregativas enseñadas. **Test online sobre los módulos de negociación ganar – ganar impartidos.**

## **MÓDULO 27.**

### **NEGOCIACIÓN Y COBRANZA NEODURA I.**

Negociación y Cobranzas: El modelo neo realista. Técnicas para Potenciar los Beneficios Absolutos / Relativos de la Propuesta Valor.

## **MÓDULO 28.**

### **NEGOCIACIÓN Y COBRANZA NEODURA 2.**

Herramientas para Cambiar las Prioridades del Deudor y Construir Acuerdos Sorprendentes. Análisis de las Capacidades e Intenciones de las Partes para Controlar la Gestión.

## **MÓDULO 29.**

### **NEGOCIACIÓN Y COBRANZA NEODURA 3.**

**Simulador de negociación** para la aplicación en tiempo real de las técnicas de cobranza neo dura enseñadas. **Test online sobre los módulos de negociación neo dura impartidos.**

## **MÓDULO 30.**

### **NEGOCIACIONES Y COBRANZAS TRIDIMENSIONALES I.**

Negociación y Cobranzas: El modelo basado en la interdependencia compleja. La negociación tridimensional. La táctica. El diseño del acuerdo. La configuración de la nueva negociación.

## **MÓDULO 31.**

### **NEGOCIACIONES Y COBRANZAS TRIDIMENSIONALES 2.**

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.

## **MÓDULO 32.**

### **NEGOCIACIONES Y COBRANZAS TRIDIMENSIONALES 3.**

Simulador de negociación para la aplicación en tiempo real de las técnicas de cobranza 3D enseñadas. **Test online sobre los módulos de negociación tridimensional impartidos.**

## **MÓDULO 33.**

### **NEURO COBRANZAS I.**

Negociación y Cobranzas: El modelo basado en la teoría crítica. ¿Cómo funciona la mente humana? ¿Por qué paga la gente? Los estímulos que llegan al cerebro decisor. Estimulando la empatía y la sinergia. Las neuronas espejo.

## **MÓDULO 34.**

### **NEURO COBRANZAS 2.**

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.

## **MÓDULO 35.**

### **NEURO COBRANZAS 3.**

Simulador de negociación para la aplicación en tiempo real de las técnicas de neuro cobranzas enseñadas. **Test online sobre los módulos de neuro cobranzas impartidos.**

## **MÓDULO 36**

### **CONSULTORÍA PERSONALIZADA**

Sesión especial de acompañamiento personalizado vía coaching para la resolución de un cuello de botella en materia de negociación y cobranzas. Esta sesión se agendará en un horario especial en función de la agenda de las partes.

## 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 34 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 UN MILLÓN de ejecutivos en 28 países de Europa y América.**

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**" Grupo Editorial Max Estrella. Ediciones Caliope. Madrid, 2020.

Es 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.

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 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.

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 postulado por la revista norteamericana CIO VIEWS como una de las 10 personalidades más influyentes en capacitación y coaching. (**FEATURED AMONG TOP 10 MOST INFLUENTIAL PEOPLE IN TRAINING & COACHING 2023**).

## **PRECIO**

- **1.220,00 USD**

## **DESCUENTOS POR PRONTO PAGO**

- Descuento del 30% para pagos al contado y efectuado dos meses antes del inicio del diplomado.
- **Inversión después del descuento por pronto pago: 854 USD**

## **DESCUENTOS POR VOLUMENES DE ASISTENCIA**

- A partir de 3 participantes: 5% de descuento adicional.
- A partir de 5 participantes: 10% de descuento adicional.
- A partir de 10 participantes: 15% de descuento adicional.

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

- Hasta seis (6) meses para pagar sobre el valor de 1.220,00 USD. Cada cuota mensual es de 203.34 USD.

## **BECAS DE ESTUDIO**

Al presentar su constancia de estudios universitarios obtenga una beca de estudio por el 50% del valor de la inversión. El 50% restante podrá financiarlos a seis meses.

- **Montos de las cuotas a estudiantes con financiamiento a seis meses:  
102 USD**

## **FORMAS DE PAGO**

Los pagos pueden hacerse por medio de transferencias bancarias internacionales en dólares americanos. También está disponible la opción de pagos con tarjetas de crédito o débito vía PAYPAL. En cualquiera de los casos, el cliente asume los cargos o comisiones de envío.

## **CONTACTOS**

**Nicol Gutiérrez Durán**

Oficina: +1 829 233 3939

WhatsApp: +1 809 488 2404

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

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