



# GRADO PROFESIONAL EN GERENCIA DE CRÉDITOS Y RECOBROS

## OBJETIVO GENERAL

El Grado Profesional en Gerencia de Créditos y Recobros emitido por **CREDIT MANAGEMENT BUSINESS SCHOOL®**, cuenta con el patrocinio empresarial de **BRACHFIELD CREDIT & RISK CONSULTANTS** y **ROSAS & NASH RD** y el apoyo institucional de la **ASOCIACIÓN DE GERENTES DE CRÉDITO**, el mayor y más importante colectivo de especialistas de crédito de España desde 1979.

El Grado Profesional en Gerencia de Créditos y Recobros, tiene como objetivo primordial desarrollar las principales habilidades ejecutivas en la administración de créditos y 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 *credit management*, dirección de equipos, así como, técnicas de negociación que conduzcan al cierre exitoso de acuerdos. El diplomado también entregará herramientas para mejorar el liderazgo, la comunicación y el change management relevantes para el éxito de una gestión en crédito y cobranza.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A finalizar el Grado Profesional los participantes lograrán:

- Tomar conciencia del pensamiento estratégico y analítico aplicado al proceso de otorgamientos de créditos, cobranzas 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 crédito y cobranza de alto desempeño.
- Liderar e influir asertivamente en los equipos de crédito y cobranza.
- Emplear novedosas técnicas para una comunicación asertiva con equipos de trabajo; con los deudores y ante situaciones difíciles.
- Aplicar las más avanzadas técnicas en negociación y cobranzas.

## **DIRIGIDO A:**

Directores, Gerentes, Coordinadores, Jefes de Departamento, Supervisores, Departamentos de Crédito y Cobro, Recuperadoras, Agencias de Cobranzas, Call's Centers, Aseguradoras, Bancos e Instituciones Financieras y Bufetes de Abogado.

## **CERTIFICACIÓN**

Diploma internacional emitido por **CREDIT MANAGEMENT BUSINESS SCHOOL®** como **GRADO PROFESIONAL EN GERENCIA DE CRÉDITO Y RECOBRO**

## **METODOLOGÍA DE ESTUDIO**

El grado profesional se desarrolla bajo la modalidad online “EN VIVO” vía streaming desde nuestras aulas virtuales ubicadas en Barcelona, España y 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.
- Participación en clases (debates, intervenciones): 10%.
- Evaluaciones: 85% (self-assessments)

Para tener derecho a recibir el diploma aprobatorio, el participante deberá asistir por lo menos el 70% de las clases y haber terminado las evaluaciones con una nota mínima del 75%. Los 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 cinco semanas y media (5 ½) equivalentes a 54 horas. Las horas se distribuyen de la siguiente manera: 33 horas sincrónicas de clases online “EN VIVO” y 21 horas asincrónicas de clases EN DIFERIDO para el repaso de las sesiones dictadas, realización de evaluaciones online, talleres prácticos y lecturas complementarias de reconocidos autores.

## **DURACIÓN DE LA CLASE**

Las clases se realizarán dos veces a la semana (martes y jueves). Cada clase abarcará un módulo. Cada clase tendrá una duración de tres (3) horas.

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

- 10:00am a 01:00pm (Ciudad de México, Tegucigalpa / San José Costa Rica / Managua)
- 11:00m a 02:00pm (Bogotá / Quito / Lima / Panamá)
- 12:00pm a 03:00pm (Santo Domingo / Caracas / Asunción / Santiago de Chile)
- 01:00pm a 04:00pm (Buenos Aires)
- 06:00pm a 09:00pm (Madrid / Barcelona)

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

- 11:00am a 02:00pm (Ciudad de México, Tegucigalpa. San José Costa Rica, Managua)
- 12:00m a 03:00pm (Bogotá / Quito / Lima, Panamá)
- 01:00pm a 04:00pm (Santo Domingo / Caracas)
- 02:00pm a 05:00pm (Buenos Aires / Asunción / Santiago de Chile)
- 06:00pm a 09:00pm (Madrid / Barcelona)

## **PLATAFORMA ON LINE**

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

## **CONTENIDO DEL PROGRAMA**

### **MÓDULO I (PROFESOR: PERE BRACHFIELD)**

**MÉTRICAS PARA CRÉDITOS Y RECOBROS.** 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 2. (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 3. (PROFESOR: PERE BRACHFIELD)**

**FINANZAS OPERATIVAS I.** 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 4. (PROFESOR: PERE BRACHFIELD)**

**FINANZAS OPERATIVAS II.** 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 5. (PROFESOR: PERE BRACHFIELD)**

**CREDIT MANAGEMENT.** 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 6. (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 7. (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 cobranzas. Técnicas para conseguir el máximo de nuestros colaboradores: economía del conocimiento y economía industrial. **EVALUACIÓN ONLINE.**

#### **MÓDULO 8. (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 9. (PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**DIRECCIÓN DE EQUIPOS.** Construyendo Equipos de Recobro de Alto Desempeño según **Mark Miller.** Equipos Altamente Efectivos según **Stephen Covey.** Gestión del Tiempo y Productividad, Factores Claves para Trabajar en Equipo • Salario Emocional • Evolución de los Equipos de Trabajo. **EVALUACIÓN ONLINE.**

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

**GESTIÓN DEL CAMBIO EN DEPARTAMENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA.** 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 11. (PROFESOR: ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ)**

**NEGOCIACION APLICADA A PROCESOS DE COBRANZA.** Negociación y Cobranzas. Recursos de Negociación Existentes. Negociaciones Distributivas (Suma Cero). Negociaciones Integrativas (Suma Variable). Negociaciones Basadas en Principios según **William Ury.** Negociación Tridimensional según **James Sebenius** y **David Lax.** Neuro Negociaciones. Los estímulos que llegan al cerebro decisor El proceso de decisión. Estructura del discurso. Valor contra precio. Neuro tips para negociar y cobrar mejor. Técnicas Tradicionales y Avanzadas para la Recuperación de Deudas. **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 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 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 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.

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

Amazón, 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 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.

## **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 Profesional en Credit and Collection Management por **Credit Management Business School**. 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 de finanzas de los cursos de postgrado y profesor contratado del Grado en Administración de Empresas (ADE) en **EAE BUSINESS SCHOOL**. 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, CEPADE, 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 **28 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*” y “*Análisis del moroso profesional.*”

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. También es asesor en la lucha contra la morosidad de PIMEC, la Patronal de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Cataluña. Presidente 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**

- **952,00 USD ó 883,00 €**

## **DESCUENTO POR PRONTO PAGO**

- Hasta el 31 de mayo, 2024 (**30% de descuento**)
- Hasta el 28 de junio, 2024 (**20% de descuento**)

## **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**

- 35% de descuento\*

*\*Este descuento especial no es acumulable con otros descuentos.*

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

Hasta tres (3) meses sobre el valor de 952 USD o 883 euros. Cada cuota mensual es de 318 USD o 295 euros.

## **FORMAS DE PAGO**

Los pagos pueden hacerse por medio de transferencias bancarias internacionales en euros o en USD.

## **CONTACTO**

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

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

+I 809 488 2404 (WhatsApp LATAM)

+I 829 233 3939 (Oficina ROSAS & NASH RD)

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

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

+34 698 95 19 65 (WhatsApp EUROPA)

+34 93 296 96 61 (Despacho Brachfield Credit & Risk Consultants)

