



**CREDIT**  
MANAGEMENT  
BUSINESS  
SCHOOL

# MÁSTER PROFESIONAL

## 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.

## OBJETIVO GENERAL

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.

## OBJETIVO GENERAL

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 ESPECIFICOS

---

- 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.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

---

- 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).

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

---

- 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.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

---

- 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.

# OBJETIVOS ESPECIFICOS

---

- 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

**MÁSTER PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y  
COBRANZAS por CREDIT MANAGEMENT BUSINESS SCHOOL®**

Titulo 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 de formación online ubicado en Barcelona, España y Santiago, 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-assessments).**

Para tener derecho a recibir el título, 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 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

04 horas impartidas en vivo y directo. Cada profesor impartirá dos 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

80 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

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.

# HORARIOS SESIONES SINCRÓNICAS

## Verano

**Entre finales de marzo y  
finales de octubre**

- 10:00 a.m. a 12:00 p.m. (Ciudad de México / Tegucigalpa / San José Costa Rica / Managua)
- 11:00 a.m. a 01:00 p.m. (Bogotá / Quito / Lima / Panamá)
- 12:00 p.m. a 02:00 p.m. (La Paz / Santo Domingo / Caracas / Asunción / Santiago de Chile)
- 01:00 p.m. a 03:00 p.m. (Buenos Aires / Montevideo)
- 06:00 p.m. a 08:00 p.m. (Madrid / Barcelona / Roma / Paris / Berlín)

# HORARIOS SESIONES SINCRÓNICAS

## Invierno

**Entre finales de octubre y  
finales de marzo**

- 11:00 a.m. a 01:00 p.m. (Ciudad de México, Tegucigalpa. San José Costa Rica, Managua)
- 12:00 p.m. a 02:00 p.m. (Bogotá / Quito / Lima, Panamá)
- 01:00 p.m. a 03:00 p.m. (Bolivia / Santo Domingo / Caracas)
- 02:00 p.m. a 04:00 p.m. (Buenos Aires / Asunción / Montevideo / Santiago de Chile)
- 06:00 p.m. a 08:00 p.m. (Madrid / Barcelona / Roma / Paris / Berlín)

# **HORARIOS**

## **CÁPSULAS FORMATIVAS**

### **SESIONES ASINCRÓNICAS**

**Acceso  
ilimitado**

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 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.**



# COMITÉ ACADÉMICO

---

**ESPAÑA**

**REPÚBLICA DOMINICANA**

# MÓDULO 1

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



¿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.**

**DESARROLLANDO TU POTENCIAL**

## MÓDULO 2

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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.**

**LIDERAZGO EJECUTIVO**

## MÓDULO 3

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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.**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA GERENTES**

## MÓDULO 4

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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**.

**COMUNICACIÓN PARA LÍDERES**

## MÓDULO 5

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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**.

**DIRECCIÓN DE EQUIPOS**

## MÓDULO 6

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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**

**CHANGE MANAGEMENT**

## MÓDULO 7

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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.**

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

## MÓDULO 8

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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.**

**EXPERIENCIA SUPERIOR EN SERVICIOS DE  
RECUPERACIÓN DE DEUDAS**

## MÓDULO 9

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



Estrategia según **Michael Potter**. Estrategia de Océanos Azules según **Chan Kim y Renée Mauborgne**. Matriz producto - mercado según **Igor 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.**

**ESTRATÉGIAS DE NEGOCIOS PARA  
EMPRESAS DE RECOBRO**

## MÓDULO 10

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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**.

**NEGOCIACIONES Y RECOBRO DISTRIBUTIVO**

# MÓDULO 11

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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.**

**NEGOCIACIONES Y RECOBRO INTEGRATIVO**

## MÓDULO 12

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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**.

**NEGOCIACIONES Y RECOBRO DISGREGATIVO**

## MÓDULO 13

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



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**.

**NEGOCIACIONES Y RECOBRO TRIDIMENSIONAL**

## MÓDULO 14

PROFESOR  
ENRIQUE ROSAS  
GONZÁLEZ



¿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 sacrificio. Estructura del discurso. Las etapas del proceso de Neuro negociación. Neuro cobranzas por **Rosas González**. La mente del negociador, cómo negocia el hombre y la mujer. Tips para negociar y cobrar mejor. Plan de acción para lograr resultados en recobros. **Evaluación Online.**

**NEURO NEGOCIACIÓN Y NEURO COBRANZA**

## MÓDULO 15

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**INDICADORES, RATIOS Y KPI PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS**

## MÓDULO 16

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**RIESGOS DE LAS OPERACIONES COMERCIALES Y  
DE LOS PAGOS DIFERIDOS**

# MÓDULO 17

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**FINANZAS OPERATIVAS**

## MÓDULO 18

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**LA GESTIÓN DEL PERÍODO MEDIO DE COBROS  
(PMC) COMO OBJETIVO ESTRATÉGICO**

## MÓDULO 19

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

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

## MÓDULO 20

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**ESTRATEGIAS DE RIESGOS Y POLÍTICAS DE  
CRÉDITO**

# MÓDULO 21

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS COMERCIALES  
EN EL B2B**

## MÓDULO 22

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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 “aging balance”. Métodos para optimizar las cuentas por cobrar de clientes. **Evaluación Online.**

**EL CRÉDITO NECESARIO Y EL LÍMITE DE CRÉDITO**

## MÓDULO 23

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**ACCIONES PREVIAS AL INICIO DE LA GESTIÓN DE  
COBRO DE IMPAGADOS**

# MÓDULO 24

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**CÓMO RECONOCER LOS DISTINTOS TIPOS DE DEUDOR Y NEGOCIAR EL COBRO**

## MÓDULO 25

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**LAS ESTRATEGIAS EVASIVAS DE LOS MOROSOS  
Y CÓMO ENFRENTARSE A ELLAS**

## MÓDULO 26

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**EL ARGUMENTARIO EN LA RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS Y  
CÓMO NEGOCIAR ACUERDOS DE PAGO EXTRAJUDICIALES**

## MÓDULO 27

PROFESOR  
PERE BRACHFIELD



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.**

**LOS ESTILOS EN NEGOCIACIÓN DE COBRO, LOS DISTINTOS TIPOS DE NEGOCIADORES Y ASPECTOS ACTITUDINALES**

# 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

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

Cuenta con 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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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**.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

**ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ**

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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.**

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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 Industria del Crédito y la Cobranza.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

**ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ**

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ

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.)

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## 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**.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## PERE BRACHFIELD

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## PERE BRACHFIELD

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 42 años.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## PERE BRACHFIELD

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, CEPADE, Universidad Politécnica de Madrid, Universitat de Lleida y en el Col·legi d'Economistes de Catalunya.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## PERE BRACHFIELD

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”.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## PERE BRACHFIELD

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.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## PERE BRACHFIELD

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**.

# EXPERTOS Y PONENTES INTERNACIONALES

## PERE BRACHFIELD

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**.

# INVERSIÓN

**1.200,00 USD o 1.105,00 €.**

# DESCUENTO POR PRONTO PAGO

---

- **Descuento del 30%** para pago al contado y efectuado un mes antes del inicio.

# DESCUENTOS POR GRUPOS 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)**

---

Hasta seis (6) meses para pagar sobre el valor de 1.200,00 USD o 1.105,00 euros. Cada cuota mensual es de 200,00 USD o 185 euros.

# 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



# INSCRIPCIONES

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

Oficina: +1 809 233 3939

WhatsApp: +1 809 488 2404

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

Oficina: +34 93 296 9661

WhatsApp: +34 660 73 40 78



# SPONSORS

