

SEMINARIO

GESTIÓN DE CRÉDITO, COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

DESCRIPCIÓN

Es muy frecuente que las empresas enfrenten graves problemas de flujos, generados por créditos mal otorgados, una cobranza deficiente o una mala administración de la cartera de clientes. Es por esto que las empresas demandan cursos de capacitación que potencien y fortalezcan en sus colaboradores, las herramientas necesarias para identificar y aplicar estrategias, procedimientos, criterios y técnicas para una gestión estratégica del crédito y la cobranza eficiente, manejando una correcta argumentación y persuasión que permitan gestionar, en forma integrada y efectiva, un proceso completo del área de crédito y cobranza.

OBJETIVO

Conocer los procedimientos y estrategias crediticias y de cobranza de las mejores prácticas del mercado para una colocación adecuada minimizando el riesgo y asegurando en mayor medida el retorno efectivo de lo prestado.

COMPETENCIAS

- Aplicar las técnicas modernas de evaluación de riesgos en el crédito minimizando el incremento de cartera vencida.
- Negociar de manera más efectiva con los clientes para lograr reducir plazos de cobro, aplicando estrategias de servicio al cliente durante el proceso de cobranza.

DIRIGIDO A

Encargados y profesionales a cargo de crédito y cobranzas, cobradores y quienes trabajen con este tipo de competencias dentro de una empresa.

CONTENIDO

1. CRÉDITO

- ✓ Crédito. Definiciones generales.
- ✓ ¿Qué es un crédito? Su importancia social y económica.
- ✓ Clasificación del crédito.
- ✓ Concesión de crédito.
- ✓ Estructura de las instituciones de crédito y del departamento de riesgos.
- ✓ Mercado, dinero, capital, bancario, comercial.
- ✓ Varios principios crediticios.
- ✓ Políticas de créditos.
- ✓ Proceso y flujos crediticios.
- ✓ Administración de crédito.
- ✓ Auditoría y control de calidad de los créditos.

2. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO

- ✓ Estrategias en el otorgamiento de un crédito.
- ✓ Análisis y evaluación crediticia. Excepciones de crédito.
- ✓ Diferentes clasificaciones del Portafolio de clientes con créditos.
- ✓ Análisis de la cartera de crédito.
- ✓ Riesgos financieros, del negocio y de estructura de la empresa.
- ✓ Diagnóstico y clasificación del portafolio de crédito.
- ✓ Análisis de la cartera de crédito.
- ✓ Crédito comercial diferente al crédito bancario.
- ✓ Taller: casos prácticos y resolución de evaluación de créditos comerciales.
- ✓ Taller: Comité de crédito/ roles.

3. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

- ✓ ¿Le gusta cobrar?
- ✓ Concepto de cobranza y la importancia del departamento dentro de la institución o empresa.
- ✓ Entorno y características de la cobranza.
- ✓ Los call center como herramienta de cobro.
- ✓ Cobranza terrena.
- ✓ Notas para observación y revisión.
- ✓ Como seguir adelante.
- ✓ Para utilizar después de la cobranza: Qué funcionó? ¿Por qué funcionó?
- ✓ Técnicas de comunicación efectiva.
- ✓ Partes y asuntos vs intereses.
- ✓ Alternativas vs opciones.
- ✓ Legitimidad vs compromiso.
- ✓ Relaciones vs comunicación
- ✓ Taller: clínicas de cobranza.

4. ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

- ✓ Manejo de las objeciones, cobranzas difíciles.
- ✓ Alternativas, opciones, intereses, legitimidad, relaciones.
- ✓ Comunicación, compromisos cuando se trate de una cobranza difícil.
- ✓ Evaluación de la efectividad en la cobranza.
- ✓ Taller: casos comunes y especiales de cobranza en el sector comercial.

METODOLOGÍA

Los seminarios se desarrollarán de forma teórica-práctica, a través de la transferencia de información por medio de casos que se elaborarán durante las horas programadas.

La discusión de los casos permitirá al participante aplicar la teoría recibida en forma ágil, interactiva y con ejecución altamente práctica.

DETALLES

Incluye: Certificado de asistencia, coffee break y almuerzo

Fechas: Sábado 18 y 25 de mayo de 2019

Horario: De 09h00 a 17h00

Duración: 16 horas

Lugar: Campus Universidad Ecotec, km. 13.5 vía Samborondón

*La fecha de inicio del seminario estará sujeta a un número determinado de participantes; en caso de no cubrirse ese cupo mínimo, la fecha será reprogramada. Si por motivos de fuerza mayor, el seminario no se abre definitivamente, ECOTEC procederá a la devolución del valor correspondiente, previo a la recepción de la solicitud del participante.

En caso de no asistir al curso, usted deberá notificarnos por lo menos con 48 horas de anticipación al inicio del mismo, caso contrario el valor de la inscripción no podrá ser devuelto.

REQUISITOS

- Llenar el formulario de inscripción de Educación Continua (formulario adjunto)
- Copia a color de la cédula de identidad

INSTRUCTOR

JOAN COLLADO PAZMIÑO DE DEL POZO

Es Ingeniera Comercial graduada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Ha estudiado una Maestría en Negocios Internacionales y Diplomacia en la Escuela de Diplomacia de la Universidad de Guayaquil. Cuenta con sólidos conocimientos y una amplia experiencia en la gestión de crédito y cobranzas. Actualmente es Gerente Nacional de Crédito Retail y Empresarial de Almacenes Comandato S.A. Ha ocupado importantes cargos en prestigiosas entidades privadas, como Subgerente Nacional de Crédito, Riesgo y Cobranza de Almacenes PYCCA S.A., Gerente Nacional de Crédito y Cobranzas de Almacenes De Prati S.A., Jefe de Agencia y Centro de Moneda Extranjera del Banco del Pichincha C.A.