

## CURSO-TALLER DE Análisis de Crédito y Gestión de la Cobranza



→ **CIUDAD DE MÉXICO**

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B. Piso 5 Col. Granada.

Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.

Tel. (55) 8000-1907



### Objetivo

El participante conocerá y aplicará requisitos clave, objetivos y bases para realizar una buena administración del crédito y gestión de la cobranza, mejorando los procesos necesarios para incrementar la efectividad y bajar costos y riesgos; asimismo, será capaz de 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.



### Conceptos y herramientas del crédito

- Concepto, clasificación e importancia del crédito.
- El crédito y la estrategia empresarial.
- Análisis de créditos y sus riesgos por sectores económicos.
- Sistemas, políticas y evaluación del crédito y la cobranza.
- Modalidades de cobro.
- Evaluación de riesgos cuantitativos y cualitativos al otorgar un crédito.
- Garantías.

### El perfil del cliente, su segmentación y administración

- Un nuevo paradigma, cobranza con enfoque al cliente.
- Tipología de los clientes: no todos son iguales.
- Capacitando a sus vendedores, la venta rápida vs. la venta inteligente.
- Determinación de la situación del cliente y trato en función de su perfil.
- Determinación de la solvencia del beneficiario del crédito.
- Administración de una cartera de clientes.
- Conocimiento sobre los diferentes tipos de crédito.

### Sistemas de trabajo para la gestión de la cobranza

- Llaves del éxito para una gestión efectiva de cobranza.
- Rol del cobrador y logro de objetivos.
- Marketing de cobranzas.
- Control de gestión en cobranzas: métricas efectivas.
- Proceso de la cobranza: normas y procedimientos.
- Información de calidad en el proceso de cobranza.
- El Buro de Crédito, apoyo en el crédito y cobranza.
- Proyección de calidad del servicio en la gestión de la cobranza.
- Programación del trabajo y de los pagos.
- Organización de fechas para comunicarse con los clientes.
- El por qué de la morosidad y clasificación de clientes morosos.

### Finanzas básicas, en los flujos y cartera

- Costos financieros, administrativos y de flujo que genera la cartera vencida.

### Persuasión y negociación en la gestión de la cobranza

- La persuasión en la negociación y objetivos del proceso persuasivo.
- El proceso de la persuasión y el proceso de la recuperación.
- Mantener el acuerdo como directriz de principio a fin.
- Técnicas de negociación efectiva basada en la asertividad.
- Evitar la manipulación y cómo manejar los “NO” del Cliente.
- Contrarrestar los argumentos y patrones de negociación del cliente.
- Técnicas de cierre de la venta con crédito y cobranza efectiva.

# Información General

## Logística:

- Inicio: martes 8 de noviembre de 2016.
- Duración y horario: 4 sesiones semanales en martes, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Modalidad Presencial: se imparte en Salas de Capacitación de IDESAA en la Ciudad de México (Antara Polanco).

## Becas:

### Beca Individual para Cursos

25% de Beca*
Fecha límite para solicitar beca: 31 de octubre de 2016

*\*Aplica sobre precio de lista*

### Becas de Grupos para Cursos

2 x 1½ personas*	3x2 personas*
------------------	---------------

*\*Aplica para Cursos del mismo valor y sobre precio de lista*



## Acerca de IDESAA

**IDESAA Escuela de Negocios** impulsa el crecimiento de los ejecutivos generando progreso en sus empresas.

Los programas de capacitación se caracterizan por su **enfoque a resultados**: los participantes aplican lo que aprenden en su ambiente laboral. Los **maestros**, consultores de primer nivel y directivos de empresas, ejercen en su campo profesional y están comprometidos con el aprendizaje. La **experiencia de valor y el networking** es excepcional.

Fundada en 1992, con oficinas en la Ciudad de México, Monterrey y Querétaro y presencia en todo el país, IDESAA ofrece: Cursos y Diplomados, Posgrados con Validez Oficial, Capacitación En Vivo Online y Virtual.

Capacita en las áreas:

- Administración
- Gestión y Dirección de Negocios
- Liderazgo y Competencias Gerenciales
- Comercio Exterior
- Recursos Humanos
- Ventas y Mercadotecnia
- Finanzas, Contabilidad e Impuestos
- Informática
- Calidad y Productividad

Miles de egresados recomiendan a IDESAA. Se han organizado 833 diplomados abiertos con 5,892 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 25,000 ejecutivos capacitados.

# Nuestros Clientes



## → CIUDAD DE MÉXICO

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional  
843-B. Piso 5 Col. Granada.  
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.  
Tel. (55) 8000-1907



IDESAA Escuela de Negocios



Algunas empresas que nos confiaron su capacitación en años anteriores y de nuevo en 2014-2015:

- Banregio
- Bimbo
- Burgess Norton
- Caterpillar | Turbinas Solar
- Cemex
- Cinépolis
- Consorcio Mexicano de Hospitales
- Consubanco
- Cosmocel
- CSN Cooperativa Financiera
- Daimler
- Dawn
- DeAcero
- Dimex
- Europartners
- Exterran
- Femsa
- Fibra Inn
- Frisa
- GNC
- HEB
- IHG
- Inoac Polytec
- Javer
- JCI
- Kemet
- Kidzania
- Liverpool
- Mahle
- Meritor
- Metalsa
- Multimedios
- NicMx
- Nitto Denko
- OMA
- OXXO
- Panel Rey
- Philips
- Prolamsa
- Roshfrans
- Sally Beauty Supply
- Stiva
- Super Willys
- Torrey
- Vitro
- Yazaki