

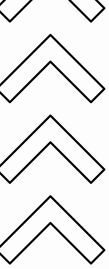
20

FCN FUNDACION
CULTURAL
DEL NORTE

Programa

Ejecutivo de Cobranzas

- EDICIÓN 2024 -



FUNDAMENTOS



“ En un contexto en el que la retención del cliente es menos costosa que la búsqueda de nuevos clientes, y en el que lo verdaderamente rentable son las relaciones y no las transacciones, la cobranza se posiciona como una herramienta imprescindible para sostener y mejorar la rentabilidad del negocio. Siendo originalmente un proceso de naturaleza financiera o administrativa hoy emerge como un proceso comercial crítico sobre el cual aplicar importantes mejoras a nivel de comunicación, negociación, digitalización y automatización.

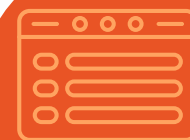
”



DESTINATARIOS



- Responsables de cobranza
- Responsables de crédito y análisis de riesgo crediticio
- Supervisores de cobranza
- Gestores de cobranza B2B y B2C



OBJETIVOS

A través del Programa podrás:

Mejorar el rendimiento del proceso de cobranza, sosteniendo el recupero sin afectar la relación

Incorporar buenas prácticas comerciales sobre la gestión integral de la cobranza

Facilitar la maduración del cobrador como asesor comercial del cliente

Acelerar la transformación digital del proceso de cobranza aprovechando los beneficios de la automatización.



M1

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN CREDITICIA

LEGISLACIÓN ARGENTINA EN RELACIÓN A LA COBRANZA

M2

M3

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA COBRANZA

- El proceso de cobranza
- Documentación del proceso
- Gestión de cartera
- Criterios de segmentación
- Estrategias de barrido
- Mix de comunicación
- Calendarización de las acciones

SUPERVISIÓN DE EQUIPOS DE COBRANZAS

M4

- El rol del líder de cobranza
- Supervisión del proceso
- Métricas de cobranza
- Uso del funnel de cobranza
- Observación y escucha activa
- Feedback al cobrador
- Coacheo del equipo



M5

NEGOCIACIÓN DE COBRANZA

- Modelos de negociación
- Negociación integrativa
- Negociación relacional
- Comunicación en la negociación relacional
- Objetivos de la negociación relacional
- Método Harvard aplicado a la cobranza
- Planificación de la negociación

NEUROCOBRANZA Y PROTOCOLOS ASKING

M6

- Introducción a la neurociencia
- Neurociencia aplicada a la cobranza
- La mente del deudor
- Construcción del discurso de neurocobranza
- Principios psicológicos de influencia
- Protocolos asking

M7

TÉCNICAS DE COBRANZAS TELEFÓNICAS Y POR WHATSAPP

- La comunicación telefónica
- Planificación de la llamada de cobranza
- Pasos de la llamada de cobranza
- Guión de cobranza por whatsapp
- Plantillas de mensajes de cobranza
- Copywriting de cobranza
- Whatsapp API

DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LA COBRANZA

M8

- Transformación digital de la cobranza
- Digitalización y automatización
- Herramientas de automatización
- Big Data, Analítica y Análisis predictivo
- Inteligencia Artificial en la cobranza
- Maduración digital del cobrador
- Perspectivas 2024





Lic. Maximiliano Panero

- Licenciado en Administración de Empresas, Magister en Enseñanza en Escenarios Digitales.
- Cuenta con 24 años de experiencia en cobranzas y ventas. Asiste en el armado de equipos de cobranzas para Pymes y Grandes Empresas de Argentina, Uruguay, Paraguay, Ecuador, México y Perú. Entre sus principales clientes se encuentra Manpower, Banco Provincia, Banco de La Pampa, Banco Crédito del Perú, Global Bank de Panamá, Tarjeta Nevada, Tarjeta SuCrédito, entre otros.
- Colabora con Equifax (Veraz) en LATAM, capacitando a clientes de esta multinacional en Sudamérica.
- Es docente en Escuelas de Negocios de toda la región, entre las que se encuentran la Escuela de Negocios de la Universidad Católica de Córdoba, la Escuela de Negocios de CAME, The Bottom Line de Ecuador y ZYX de Panamá.



Mg. Milton Ayala

- Egresado de la Universidad Nacional de Asunción - Paraguay
- Economista.
- Pittsburg State University – U.S.A. (2000-2001)
- Master of Business Administration
- Universidad Alcalá de Henares - España (2013)
- Maestría en Negocio Bancario y Agente Financiero
- Ex funcionario del Banco de Asunción S.A.
- Oficial de Cuentas para Pymes y Banca Personal en Interbanco S.A., interinando en varias oportunidades, el cargo de Gerente de Sucursal.
- Gerente de Sucursal en el Sudameris Bank.
- Oficial de Cuentas-Senior, para Pymes y Banca Corporativa del BBVA.





Presentline:
30 hs. reloj (24 hs. de sesiones sincrónicas + 6 hs. de dedicación complementaria)



Encuentros virtuales: lunes y miércoles de 18:30 a 20:30 hs. (Hora Argentina GMT-3)



Este programa cuenta con Aula Virtual propia.

FCN Campus

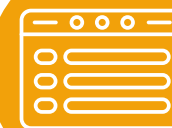


Los participantes tendrán disponibles, previo a cada clase, material de lectura.



Cuenta con certificación de **Fundación Cultural del Norte.**

Opcional
Certificación de la Universidad Kennedy



Octubre						
Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Noviembre						
Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Lunes y Miércoles
18:30 a 20:30 hs.
(Hora Argentina GMT-3)



Virgen de la Merced 208
San Miguel de Tucumán (4000)
TUCUMÁN - ARGENTINA

Consultas: info@fcn.org.ar
WhatsApp: (381) 4312352
www.fcn.org.ar

Programa
Ejecutivo de Cobranzas

- EDICIÓN 2024 -

