

Fundación Alemana Servicios te invita al taller

Estrategias para la Exitosa Gestión de la Cartera Vencida

Sede: Guadalajara

5 y 6 de noviembre

Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
						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						

Duración de 16 hrs
(8 hrs por día)

Sede: Guadalajara Hotel Malibú
Av. Vallarta No. 3993 Don Bosco Vallarta
C.P. 45040 Zapopan, Jal.



La inversión incluye:

- Material de apoyo del taller
- Constancia de participación
- Informe de resultados
- Comida durante los 2 días del taller
- Servicio de café

La inversión NO incluye:

- ⊗ Costos no contemplados en la presente propuesta
- ⊗ Desayunos
- ⊗ Hospedaje
- ⊗ Cena

¡Reserva tus lugares!
Cupo limitado

Objetivo General


Identificar estrategias, planes y actividades específicas que permitan fortalecer la gestión y recuperación de la cartera vencida, mejorando las acciones de cobranza por medio del uso de herramientas, políticas, procesos y sanas prácticas que fortalezcan la gestión de la institución financiera, e impactando en la reducción de los niveles morosidad y la mitigación de riesgos en el corto y mediano plazo.


Perfil del Participante

Este taller está dirigido al personal de instituciones financieras del área operativa como:

- Gerentes de sucursal
- Gestores de cobranza
- Gerentes de cobranza
- Demás personal relacionado con la gestión de cartera vencida

INFORMACIÓN ADICIONAL

 Lizbeth Paredes lizbeth.paredes@fundacionalemana.com.mx
Leticia Camacho leticia.ramos@fundacionalemana.com.mx
Estefania Cruz estefania.cruz@fundacionalemana.com.mx
contacto@fundacionalemana.com.mx

 Área comercial: 442 2 23 4166
Conmutador: 442 2 42 46 69

 WhatsApp: 442 200 7601

 www.FAServicios.com.mx

 Búscanos como
Fundación Alemana Servicios



Contenido Temático del Taller

El taller consta de 5 módulos, los cuales se mencionan a continuación:

1. Introducción a la Gestión de la Cartera Vencida

- La cobranza como parte del proceso de crédito
- Principales causas que originan la cartera vencida
- Importancia de la gestión de la cartera vencida
- El impacto de la cartera vencida en la institución financiera

2. Gestión de la Cartera Vencida

- Definición de los tipos de cartera
 - El proceso de cobranza
 - Características de un proceso de cobranza eficiente
 - El enfoque del servicio al cliente y la comunicación eficiente
 - El acercamiento al cliente
 - Tipos de clientes con cartera vencida
 - Por su personalidad
 - Por su actitud ante la deuda
 - La comunicación en la gestión de la cartera vencida
 - Comunicación verbal
 - Comunicación no verbal
 - La escucha activa
 - El manejo de objeciones y la negociación
- Buenas prácticas y normas de protección al cliente
 - Competencias y conocimientos del personal del área de cobranza

3. Definición de la estrategia de Cobranza

- Análisis de la cartera y estrategias de intervención
 - Estratificación de la cartera por causas de mora
 - Definición de lineamientos de cobranza por causas y grado de recuperabilidad
- Planificación y organizar del departamento de cobranza
- Definición de metas y planes de trabajo
- Comité de mora





4. Seguimiento y supervisión a los procesos de cobranza


- Principales indicadores utilizados en la gestión de la cartera vencida
- Herramientas para la gestión de la cartera vencida
 - Visitas
 - Cobranza telefónica
 - Cartas de cobranza
 - Otros medios de Cobranza
 - Bitácoras de cobranza
 - Reportes
- Seguimiento a los créditos con estatus de demanda

5. Procesos de mejora a partir de la gestión de la cartera vencida.

- Auditoría de los procesos de cobranza y de la cartera vencida
- Planes de acción
- Modelos de Mejora continua


INFORMACIÓN ADICIONAL

 Lizbeth Paredes lizbeth.paredes@fundacionalemana.com.mx
 Leticia Camacho leticia.ramos@fundacionalemana.com.mx
 Estefanía Cruz estefania.cruz@fundacionalemana.com.mx
 contacto@fundacionalemana.com.mx

 Área comercial: 442 2 23 41 66
Conmutador: 442 2 42 46 69

 WhatsApp: 442 200 7601

 www.FAServicios.com.mx

 Búscanos como
Fundación Alemana Servicios