



**Del 1 al 3 de abril de 2020**

**Sesiones:** Miércoles, jueves y viernes.

**Horarios:** 19:00 a 22:00 hrs.

**Inversión:** Bs 800.-

**Lugar:** Aulas CENACE del Campus UPSA

**Contacto:** Ronie Krukli Cel. 79875739

Tel. 346-4000 int. 218

**Correo:** cenace@upsa.edu.bo

Dentro de todo proceso de cobranza es importante revisar las condiciones en base a las cuales se dieron los créditos, para identificar los factores que originaron la mora con la finalidad de:

- Contar con herramientas y técnicas de cobranzas adecuadas al segmento atendido de clientes.
- Comprender los tipos de mora: Deudor circunstancial y habitual
- Definir estrategias de cobranzas para el segmento atendido, en base a modelos de negociación.

#### COMPETENCIAS OBTENIDAS CON EL TALLER:

- Entender la estructura de cómo encarar una cobranza

- Entender cómo debe encararse una visita de cobranza
- Entender la importancia de determinar conductas predecibles en los deudores

#### OBJETIVO

- Mejorar en los participantes sus habilidades de persuasión y negociación y lograr una mayor recuperación de cartera.
- Capacitar en el manejo de técnicas de cobranza preventiva y su efectividad al momento de hacer un cobro.
- Entender el proceso de cobranzas como una solución lógica y no mágica.

#### CERTIFICACIÓN:

Al finalizar el curso se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

#### DURACIÓN:

9 horas reloj.

#### CONTENIDO MÍNIMO:

#### ENTORNO DE LA COBRANZA

Contexto. Políticas de crédito. Proceso crediticio. Las 7 c's del crédito. Razones por la que fallan los créditos. La percepción de la cobranza. Pensamiento estratégico: el ganar – ganar.

#### LA COBRANZA CARACTERÍSTICAS

Los tipos de mora: Temprana, Tardía, Residual. Los tipos de deudores. Perfil del cobrador. Preservación de cartera de clientes. Segmentación de la cartera. Intensidad de la comunicación. Técnicas de cobranza. Cobranza judicial (Ejecutivo / Coactivo). Razones por la que fallan los créditos. La percepción de la cobranza. Pensamiento estratégico: el ganar - ganar



### DESARROLLO DE HABILIDADES

#### FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA ENCARAR LA COBRANZA

El arte de la Fisiognomía. Lectura del rostro. Lenguaje corporal.

#### TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN PARA LAS COBRANZAS

La Persuasión en Cobranzas.

Modelos de Negociación de la Escuela de Negocios de Harvard: Negociación por méritos – Harvey Mackay. Herramienta de Negociación BATNA. (Patton y Ury)

### INSTRUCTOR:

#### **Alejandro Fernández Melgar**

De formación de Economista con maestría en Administración de Empresas MBA con mención en finanzas y con el Master Executive GADEX con especialización en coaching, cuenta con un experiencia en temas de innovaciones financieras y esquemas de financiamiento a nivel internacional además de 21 años en el Sistema Financiero Nacional de los cuales 9 de ellos se ha especializado en el manejo de riesgos integrales, ha capacitado a nivel nacional como internacional a más de 8.800 funcionarios de entidades financieras. Fue Subgerente Regional de Fortaleza Leasing, Jefe Nacional de Créditos & mercadeo, también fue Encargado del Fondo de Innovación Financiera FIF de la Cooperación Suiza de Desarrollo COSUDE y de la Agencia Danesa de Ayuda DANIDA con atención a 14 operadores de crédito en la industria Microfinanciera boliviana a través de PROFIN. Se desempeñó como Jefe de la Unidad de Gestión de Riesgos – UGR de la IFD FONDECO. **Actualmente, es Gerente de la Sucursal Santa Cruz de la IFD CRECER.**

Paralelamente, es docente en reconocidas universidades del país dictando cátedra en 3 maestrías y varios diplomados. Pertenece al staff de docentes

especializados en Gestión de Riesgos. Ha sido acreditado como instructor de Crystal Ball por ORACLE y la UAGRM con aplicaciones de simulaciones Montecarlo. Ha sido nombrado couch en Gestión de Riesgos A & S por el FMO – Holanda en el año 2010 y actualización por el BID –CII en el año 2012 en Panamá. Graduado del BOULDER INSTITUTE OF MICROFINANCE en el programa de Gestión en Microfinanzas 2016, becado por Fundación Metlife en el año 2016 en México. Certificado en estudios grafológicos por el Centro Argentino de Psicología – Grafológico en el año 2016 en Argentina. Forma parte del Comité Técnico del Colegio de Auditores y Contadores de la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra, especializado en la Industria Financiera. Se encuentra cursando la acreditación Europea de COCREAR – AEAPRO como Coach Ontológico.