



### **CURSO ONLINE: NEUROCOBANZAS EFECTIVAS Y TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID - 19**

**14, 15 y 16 de julio de 2020**

**Sesiones:** Martes, miércoles y jueves.

**Horario:** De 19:00 a 22:00 hrs.

**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.

#### **OBJETIVO**

- Desarrollar en los participantes para que puedan mejorar 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.

#### **METODOLOGÍA**

Exposiciones del facilitador en sesiones en vivo mediante herramientas online. Análisis y discusión en clases. Ejercicios prácticos. Trabajos en equipo.

#### **CERTIFICACIÓN**

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 y presentación de los trabajos del 100%.

#### **DURACIÓN**

9 horas reloj.

#### **CONTENIDO**

##### **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
- Impacto del COVID19 en la economía y en las Empresas.
- Nuevos Entornos Digitales de Gestión de las Cobranzas.



## 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.
- EL CÓDIGO SIMBÓLICO
  - El Origen con la Pirámide de Abraham Maslow.
  - Los Antecedentes del Código Cultural con Clotaire Rapaille.
  - La construcción del Código Biológico y Reptilianos contraste con Jurguen Klaric.
  - Enfoques desde la Biología, Antropología, Psicología y Neurociencia.
  - Casos Prácticos / Descifrando códigos.
  - El Código Simbólico.
  - La Neurociencia y las Improntas.
  - El concepto de los botones biológicos.
  - Brechas Generacionales correlacionado al Código Simbólico.
  - El código biológico por cada Generación
- NEUROCIENCIAS APLICADAS A LAS COBRANZAS
  - El Cerebro Triuno.
  - Los antecedentes desde el Dr. Paul Maclean.
  - La edad del Cerebro.
  - Las características del Cerebro.
  - El Cerebro Reptiliano.
  - El Cerebro Límbico.
  - El Cerebro Neocortical.
  - Mitos sobre el Cerebro.

- La toma de decisiones.
- La Racionalidad vs La Emocionalidad.
- La evolución del Cerebro.
- El Cerebro en número de Neuronas.
- La Conexión Cerebro y Corazón.
- El Cerebro y el Sistema Nervioso Central.
- La Pérdida de las Neuronas.
- La predominancia de los Hemisferios.
- El Gasto de Energía del Cerebro.
- Genéticamente las diferencias entre Hombres y Mujeres.
- La importancia del Hipotálamo.
- La agresividad y el Cerebro.
- El multitask y el Cuerpo Caloso del Cerebro.
- La Eficiencia vista desde la Neurociencia.
- NEUROPERSUASIÓN – QUÍMICA DEL CEREBRO EN LAS COBRANZAS.
  - Las claves de la NEUROPERSUASIÓN
  - Los secretos de la QUÍMICA DEL CEREBRO EN LAS COBRANZAS.

## TECNICAS DE NEGOCIACION PARA LAS COBRANZAS

- El modelo WIN – WIN del profesor Stephen Covey (Enfoque Psicológico)
- La Persuasión en Cobranzas, basados en el análisis transaccional de Erick Berne.
- Modelos de Negociación de la Escuela de Negocios de Harvard:
  - Negociación por méritos – Harvey Mackay.
  - Herramienta de Negociación BATNA. (Patton y Ury)

## INSTRUCTOR

Lic. 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 una 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.