

**SEMINARIO - TALLER**

**06**  
**ABRIL**



**Técnicas de Negociación para  
Recuperación de Créditos**

**“Cobranzas 3.0”**

## **Seminario - Taller**

# **TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN PARA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS**

## **“Cobranzas 3.0”**

---

Desde nuestra perspectiva, la gestión de cobranzas ha evolucionado de la Cobranza 1.0 basada en una cobranza llamada "dura" y de gran intensidad a la Cobranza 2.0 basada en tecnología y con mejores pautas de gestión en la llamada o dialogo. Sin embargo, la urgente necesidad de enfocar la gestión de cobranzas nos plantea una nueva tendencia que denominamos Cobranza 3.0 cuyo primer fundamento es el análisis de las distintas variables que determinarán el éxito de la gestión de Cobranzas y su segundo fundamento son las técnicas de negociación para lograr Promesas de Pago Cumplidas.

### **OBJETIVO**

- Cobranza 3.0 Promesas de Pago Cumplidas tiene como objetivo brindar las pautas para identificar y analizar las técnicas de negociación requeridas en el logro de las promesas de pago cumplidas.

### **DIRIGIDO A:**

Jefes, asistentes, gestores analistas y auxiliares responsables de la gestión del área de negocios, del área de Cobranzas, Jefes de agencias y personal interesado de instituciones financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes, Financieras, Bancos, ONGs entre otras.

## **TEMARIO**

### **1. FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS**

- 1.1 Enfoque de Servicio al Cliente
- 1.2 Cobranza como una venta
- 1.3 Puntos clave en la gestión telefónica vs gestión de campo.

### **2. TÉCNICAS PARA LA APERTURA**

- 2.1 Conocimiento 360°
- 2.2 Motivos de No Pago
- 2.3 Técnica “Rompe Hielo”

### **3. TÉCNICAS DURANTE LA GESTIÓN**

- 3.1 Tipos de Preguntas
- 3.2 Control de la Negociación
- 3.3 Escucha Activa
- 3.4 Enfoque comercial
- 3.5 Caso Práctico:
- 3.6 Cierre Eficaz

### **4. TÉCNICAS DESPUÉS DE LA GESTIÓN**

- 4.1 Verificaciones
- 4.2 Cultura crediticia

## **FECHA**

**Jueves 06 de Abril de 2017**

Horario: 09:00 a 13:00 horas

**Total 04 horas cronológicas**

## **LUGAR**

**Sala de Capacitación de Asomif Perú**

Av. Dos de Mayo N° 1554 San Isidro (Altura cdra. 15 Javier Prado Oeste)

## **BENEFICIOS**

- Exposición
- Materiales del curso
- Coffee break
- Certificado a nombre de Asomif Perú

## **EXPOSITOR**

### **MBA DENIS EDUARDO NÚÑEZ ARIAS**

Profesional de Créditos y Cobranzas con más de 15 años de experiencia en empresas líderes del sector financiero, retail y microfinanzas en el Perú y en USA. Orientado a resultados en la reducción del gasto de provisiones, a través de la implementación de equipos de alto rendimiento y de la mejora de los indicadores de morosidad.

MBA por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Maestría Internacional de Liderazgo por EADA Business School. Diplomado de Postgrado en Marketing Relacional & CRM por la Universidad de Ciencias Aplicadas. Estudios en la Maestría en Administración con mención en Pymes por Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Bachiller de Ingeniería de Sistemas por la Universidad de Lima.

## **INVERSIÓN**

### **Asociadas:**

S/. 190 (Inc. IGV)

### **No Asociadas / Particulares:**

S/. 260 (Inc. IGV)

## **INFORMES E INSCRIPCIONES**

Av. Dos de Mayo N° 1554 San Isidro Lima

Teléfonos: 421-7336 / 421-8497

Email: rayala@asomifperu.com

Depósito en Cta Cte. en Soles **BANCO DE CRÉDITO**  
**N° 193-2138580-0-17**