

CORE
BUSINESS

CUROS
A LA MEDIDA
CRÉDITO Y COBRANZA



*Especializados en la generación de información de
valor en el ciclo de riesgo de crédito y la cobranza*

¿Quiénes Somos?

Somos una firma especializada en capacitación, consultoría, acompañamiento y asesoría empresarial en la incorporación de talento y factores claves de éxito en la cadena de valor del **Ciclo de Riesgo de Crédito y la Cobranza**, para el desarrollo exitoso del modelo de negocio, mejora del desempeño, la eficiencia competitiva y optimización de la operación, bajo el principio de fortalecer y consolidar lo que se está haciendo bien y replantear, innovar, optimizar, y repotencializar aspectos que presenten oportunidades de mejora y brechas frente a mejores prácticas, tendencias, desafíos del mercado y **"next practices"**.

Estamos centrados en la actividad académica de **RIESGO CREDITICIO, LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA Y LA GESTIÓN DE COBRANZA** y desarrollamos nuestra función desde diferentes matices, todos desde el punto de vista conceptual y práctico. Para ello contamos con cuatro unidades de negocio:

1. Formación Especializada en Crédito y Cobranzas
Bajo la marca **Core Business**.
2. Consultoría en la cadena de valor del Ciclo de Riesgo.
3. La Revista Ciclo de Riesgo en **Colombia, México, Chile y Perú**.
4. Eventos Académicos como el Salón del Crédito y La Cobranza;
Los Conversatorios de Líderes y el Master Class; dirigidos a los altos directivos del mundo del Crédito y la Cobranza.



A chessboard with a red patterned surface and dark squares. Several chess pieces are visible, including three kings (gold, silver, and white) and a queen (white). The pieces are arranged in a strategic formation.

CURS A LA MEDIDA

CRÉDITO Y COBRANZA

*Unidad de formación especializada en la gestión
estratégica del riesgo de crédito y la cobranza*



El crédito y la cobranza son actividades que se reinventan a diario, por lo que requieren de grandes dosis de creatividad, innovación y permanente actualización.

Representan para sus ejecutivos el trabajar en un ambiente de constante exigencia y presión por el logro de los resultados, requiriendo grandes dosis de esfuerzo y disciplina, capacidad de sortear situaciones adversas y de **incorporar mejores prácticas y nuevos conceptos, con agilidad.**

Esto se traduce en la necesidad de contar con ejecutivos de alto desempeño y habilidades para guiar a sus equipos hacia el cumplimiento de las metas, manteniendo constantemente la motivación y el optimismo, con capacidad de crear conexiones positivas entre los miembros del equipo y transmitirles constantemente conocimiento que agreguen valor a la compañía y al equipo, **alineando el trabajo de todos hacia objetivos comunes, de manera articulada con el plan de negocio corporativo.**



FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN COBRANZA

A la medida de las necesidades de su empresa

*¿Necesita fortalecer **habilidades y competencias** que mejoren la efectividad y productividad de la gestión de cobranza en su empresa?*

- ✓ **Nivel Analista, Asesor y Gestor**
- ✓ **Nivel Jefe - Supervisor - Coordinador**
- ✓ **Nivel Alta Gerencia**





TIPOS DE CAPACITACIÓN

Abiertas para ejecutivos de varias compañías quienes se inscriben a un taller específico *Próximo taller: Septiembre 5: Gestión de Crédito y Cartera B2B – Bogotá Uniandinos*

La Capacitación **IN COMPANY – Cerrada:** se estructura a la medida de las necesidades de la entidad, según los objetivos que se persigan, el perfil de los ejecutivos, el tipo de cartera, los tiempos que se tengan previstos, los horarios y disponibilidad de los funcionarios, presupuesto establecido y el grado de profundización que se pretenda en los diferentes temas y los énfasis o “aceleradores” en destrezas, áreas o aspectos críticos. Se dicta en Bogotá y en cualquier ciudad.

Los módulos a desarrollar se eligen con la entidad a partir de la previa Identificación y clasificación de los temas (*) y según las necesidades, coyunturas e impactos de la empresa, así :

- **Básicos – Generalidad (estándar)**
- **Personalización estrategia de la entidad y modelo de negocio**
- **Tácticos**
- **Estratégicos**
- **Críticos**
- **Énfasis especiales y Corporativos**
- **De profundización posterior**





NUESTROS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN



- ✓ ***Gestión de Cobranza de alto impacto para asesores especializados en mora avanzada***
- ✓ ***Potencializando la Gestión de Cobro Jurídico***
- ✓ ***Técnicas de Cobranza y Habilidades de Negociación***
(Nivel Básico y Nivel avanzado)
- ✓ ***Gestión de cobranza en terreno y tácticas para carteras Microfinancieras***
- ✓ ***Desarrollo de Estrategias de alto Impacto, Técnicas y Tácticas***
- ✓ ***Estructuración de un modelo de cobro – Arquitectura de Procesos, Estructura, Política y Segmentación***
- ✓ ***Liderazgo de Equipos y Cultura del Logro***
- ✓ ***Gerenciamiento del Resultado en áreas de recuperación de Cartera***
- ✓ ***Mindfulness e Inteligencia Emocional en la Gestión de Equipos***
- ✓ ***PNL Programación Neurolingüística en la Cobranza y NeuroEmotion by Andrés Cadena***
- ✓ ***Selección, Seguimiento, Medición y Control de Agencias Externas de Cobranza***
- ✓ ***Construcción de Indicadores KPI (key performance indicator) en áreas de Cartera y Cobranza***



FORMACIÓN
ESPECIALIZADA
EN COBRANZA

CORE
BUSINESS

TALLER / COBRANZA DE ALTO IMPACTO

- ***Técnicas de Cobranza Asertiva;
Manejo de objeciones y Habilida-
des de Negociación***

ALCANCE Y COTIZACIÓN





OBJETIVO PRINCIPAL

Incrementar los niveles de recuperación de cartera de la entidad

Con técnicas efectivas de cobro, manejo de objeciones, contra-argumentaciones, negociación y cierre, que le permita, a la fuerza de cobranza incrementar sus niveles de efectividad y eficiencia

**MAYOR PRODUCTIVIDAD, MAYOR EFICIENCIA,
MEJORES NEGOCIACIONES Y MAS PAGOS**

Más Contactos "OJO".... pero efectivos !

Más Promesas Ciertas

Menos Promesas Rotas

Más pagos

Mejor calidad de cartera

Clientes más satisfechos





OBJETIVOS ESPECIFICOS

- *Desarrollo de habilidades en el gestor para argumentar, contra-argumentar, manejar objeciones, negativas, duda, incertidumbre, específicamente para la cartera de vehículo.*
- *Identificar que clase de deudor tiene al frente, manejo y cómo concretarlo*
- *Técnicas de cierre efectivo, asegurando la calidad en el servicio, la retención del cliente, y la aceptación del pago.*
- *Habilidades comunicativas y de expresión vocal y/o corporal aplicadas a la negociación efectiva.*
- *Desarrollar sensibilidad, voluntad y destrezas para el manejo de procesos de acuerdos o de negociación basados en intereses.*
- *Visualizar la negociación como proceso y agregar valor a nivel metodológico y técnico.*
- *Desarrollo de habilidades para crear confianza en el cliente, sacar de él toda la información que se requiere y aprender a estructurar el escenario en el que el pago se torne como una opción viable para el cliente, que esté en capacidad de cumplir.*
- *Identificación del perfil negociador del colaborador y del equipo.*
- *Afianzar habilidades y destrezas de un gestor exitoso y cerrar brechas frente a paradigmas y malas prácticas.*

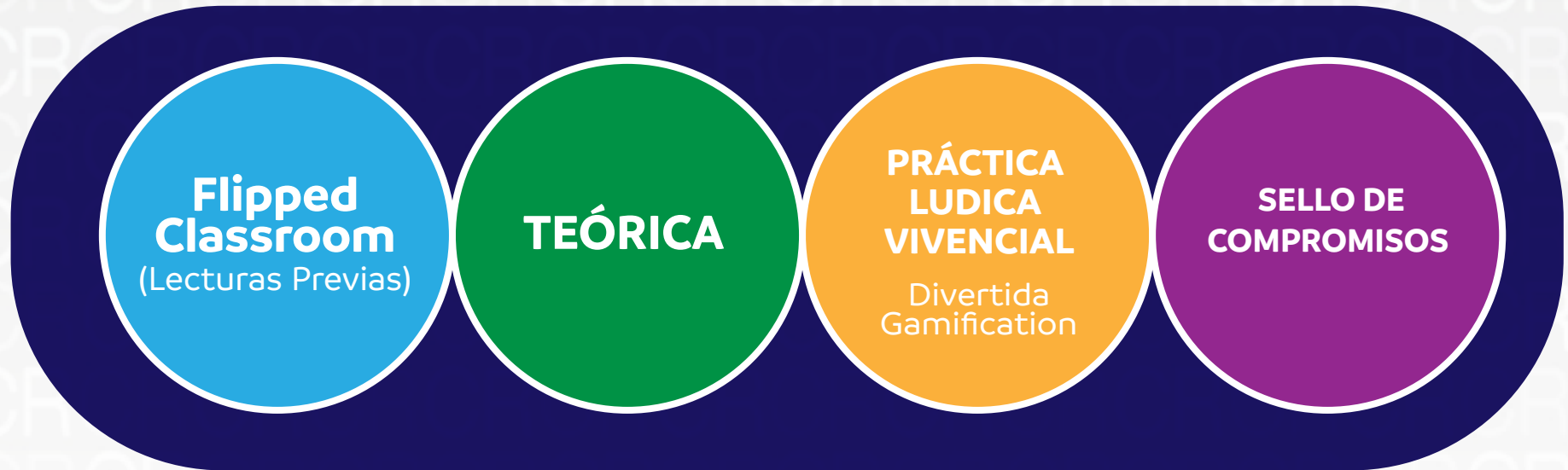
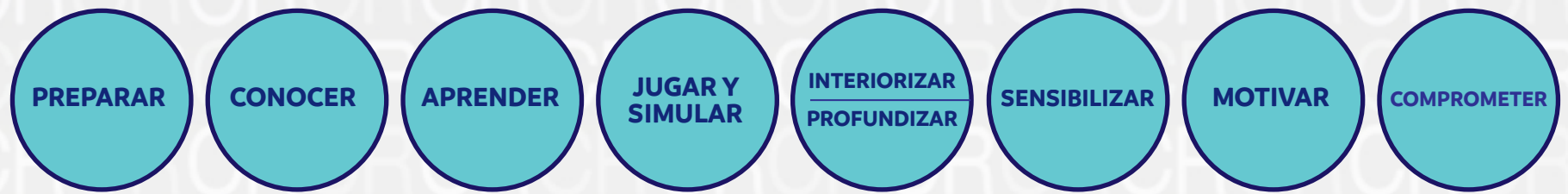


Duración: 2 días - 16 horas (ajustable a 8 horas)

<i>Tema principal</i>	<i>Detalle</i>
<i>SALUDO Y PRESENTACIÓN</i>	Introducción y Objetivos; Pretest; Acuerdos y compromisos frente a los objetivos y a las 3 lecturas previas
<i>LA NUEVA VISIÓN DE LA COBRANZA</i> DESAPRENDER PARA INTERIORIZAR NUEVAS Y MEJORES PRÁCTICAS El cliente como el Centro de todo Vs. Esquema anterior, el problema como el centro y el foco.	La negociación asertiva y efectiva con inteligencia emocional: Rompiendo paradigmas; Introducción concepto de cobranza asertiva de alto nivel de servicio (conectar al deudor emocionalmente con la situación de recuperación, abrirle un nuevo horizonte, construir un camino
<i>CONVERSACIONES PODEROSAS</i>	Cómo establecer conexiones a través de conversaciones poderosas - Técnica de Magic Service, Comunicación Asertiva "Entendiendo la gestión de cobranza desde la perspectiva del cliente. La creación de oportunidades para el deudor y de escenarios que le den viabilidad al pago Venta de beneficios y consecuencias"
<i>COMUNICACIÓN ASERTIVA</i>	Parafreseo Lenguaje corporal y la apariencia física como factor empoderador El tono de la voz como sello que imprime confianza, seguridad y empodera Saber escuchar (La escucha empática y activa) Manejo del Silencio y el poder de la pausa Más que saber hablar, saber transmitir - cuándo, qué y cómo Palabras poderosas / verbalización positiva Dejando Mensajes potentes que sigan cobrando por mi Obtener y proporcionar información de calidad Disparadores cerebrales y la conexión de emociones
<i>TÉCNICAS DE PNL APLICADAS A LA COBRANZA</i>	El cerebro y los canales de percepción Disparadores cerebrales y la conexión de emociones Proceso lógico del cerebro en la toma de cualquier decisión -Técnica de las dos opciones La persona Visual / Auditiva / Kinética Claves oculares Tips para concretar y avanzar sobre lo fundamental. Cuando retomar el control de la conversación para pasar al siguiente nivel, sin que el cliente sienta que lo están interrumpiendo Ejercicio vivencial (10 minutos)
<i>MANEJO DE OBJECIONES</i>	La Argumentación persuasiva. El manejo de la Contra-argumentación (técnicas, elementos y tipos de argumentación) El manejo del NO, de las Objeciones, la manipulación y las amenazas Manejo emocional y técnicas para no juzgar, ni involucrarse - La trampa de solidarizarse con el deudor. Manejo de objeciones utilizando habilidades comunicativas y PNL Comprometerse? Cuando, con que si y con que no Ejercicio Practico de Técnica de P&G para el manejo de objeciones

Duración: 2 días - 16 horas (ajustable a 8 horas)

<i>Tema principal</i>	<i>Detalle</i>
<i>PREGUNTAS INTELIGENTES</i>	"El poder de una buena pregunta. Técnica para preguntar y tipos de preguntas en cada etapa.
<i>ASEGURANDO EL CIERRE</i>	Tips para llevar la negociación al cierre, concretar y asegurar el pago, manejo de la renuencia. Técnica de Contra verificación. Estrategias, tácticas en procesos de acuerdos y técnicas efectivas para concretar y cerrar el pago.
<i>¿CON QUIEN ESTOY NEGOCIANDO?</i>	Tipos de deudor y su manejo: Agresivo, evasivo, incumplido, sin dinero, amable, preguntón, apático, trágico, hostil, terco, ocupado, ausente. Pasivo, Cooperativo, Combativo o Activo Suave, Duro, Racional - Lógico, Creativo, Impulsor de Tratos
<i>¿QUÉ TIPO DE NEGOCIADOR SOY YO?</i>	Aplicación Test Personal Para Descubrir que tipo de Negociar es cada uno
<i>Casuística - Role Play</i>	Roll Play gestión de cobranza aplicando las técnicas de Gamifications - Resolución de casos preconstruidos con dos escenarios y realimentación - Grupos de Trabajo
<i>SELLO DE COMPROMISOS - Esquema Plan de Mejora Personal, Monitoreo, Seguimiento y Control</i>	Identificación de las 5 competencias Vitales que se constituirán en el foco de mejora y seguimiento (3 cada mes) - Ejercicio personal Guiado
<i>CONCLUSIONES Y CIERRE</i>	Conclusiones, Retroalimentación y Cierre



Bajo el Concepto de:

- 1. Integralidad del SER Humano:** El crecimiento debe ser a nivel personal y profesional – Impactar el SER para llevar el HACER a un segundo nivel de efectividad y eficiencia.
- 2.** Desarrollar Pasión por su trabajo
- 3.** VENCER LA ZONA DE CONFORT
- 4.** RETAR AL FUNCIONARIO
- 5.** INTERIORIZAR CONCEPTOS
- 6.** Desarrollo de una cultura de pensamiento Innovador
- 7.** Desarrollo de una cultura de Logro bajo la premisade Gerenciamiento del Resultado
- 8.** DIVERTIRSE

METODOLOGÍA

TEÓRICA

En forma magistral exposición del conferencista sobre fundamentos teóricos y lecturas previas al programa para maximizar el tiempo.

Todas las Sesiones serán de carácter práctico-lúdico con metodología para aprendizaje de adultos concibiendo al colaborador como ser integral en sus 4 dimensiones Física, Psíquica, Social y Espiritual lo que asegura una mayor interiorización del aprendizaje y evolución del ser hacia un mayor nivel de competencias personales y profesionales, de manera integral.

TÉCNICAS:

- **Gamification**
- **Mindfulness**



PRÁCTICA

- ✓ *Análisis de casos prácticos diseñados con el cliente de la realidad del modelo de negocio para trabajo individual y en equipo (mesas de trabajo).*
- ✓ *Role-plays de negociación*
- ✓ *Interrogatorio y el debate*

La metodología de enseñanza, vivencial, dinámica y participativa, a título personal y en equipos de trabajo, permite analizar, plantear y evaluar las ideas, los conceptos, las estrategias y las tácticas del rol gerencial, por medio de la discusión de temas y casos que se plantean en términos de impacto estratégico, apoyada con la exposición teórica del marco conceptual de cada temática modular.

Se fomenta la autocrítica y la autoevaluación, para que cada participante identifique sus fortalezas y debilidades, y defina acciones de mejoramiento a nivel personal, profesional, a nivel de equipo y de cara a sus jefes y subalternos

Impacto en 4 dimensiones del aprendizaje



Necesitamos conectar nuestra emociones y las de nuestro equipo con el éxito y con logro

“para conseguir los objetivos tenemos que aprender a gestionar a las personas con la que tenemos que alcanzar esos objetivos”

VALOR INVERSIÓN: \$4,200,000 + IVA

(Cuatro Millones Doscientos Mil Pesos mas IVA)



Forma de pago: Factura presentada el siguiente día hábil una vez terminada la capacitación a satisfacción, con fecha de pago/vencimiento a 30 días.

Fecha y hora para impartir el curso: a convenir con el cliente.

VALOR INVERSIÓN INCLUYE:

- Ocho (8) horas de capacitación para un Grupo Máximo de 20 personas dictadas en un día
- Incluye dinámica vivencial y actividad de reflexión, interiorización y video de sello de compromisos
- Material de Trabajo para asistentes (máximo 20 ejemplares)
- Los Honorarios del capacitador
- Incluye desplazamiento del Instructor a la ciudad, sus tiquetes de avión, hotel y viáticos

MATERIALES:

Entrega de cartillas físicas (máximo 20 ejemplares).

NOTA: Nos Reservamos el derecho de uso del material, por tal razón las cartillas no se envían en archivo magnético ni por mail, únicamente se entregarán en físico.

De la misma manera no se permite la reproducción del material, ya que está cobijado por derechos de autor.

A CARGO DEL CLIENTE:

Proveer el salón confortable tipo aula para un máximo de 20 personas, con Video Beam, Telón o Pantalla para proyección de la presentación, Paleógrafo y marcadores; y sonido para proyección de Videos. Refrigerios y almuerzos para los asistentes si la empresa así lo considera.

Taller 2 días
16 horas :

Bogotá
Otras Ciudades

\$8,000,000 + IVA
\$9,300,000 + i IVA

Taller 1 días
8 horas :

Bogotá
Otras Ciudades

\$4,200,000 + IVA
\$5,300,000 + IVA





FORMACIÓN
ESPECIALIZADA
EN COBRANZA

CORE
BUSINESS

Otros Talleres Especializados en Crédito y Cobranzas



OPTIMIZACIÓN DEL CICLO DE CRÉDITO

- ✓ *Gestionando el Riesgo desde la prospectación de mercado.*
- ✓ *Asegurando la calidad de la cartera con una buena venta.*
- ✓ *Más allá de la normativa.*
- ✓ *La política de crédito alineada con la estrategia - principios fundamentales.*
- ✓ *Información Inteligente, Conocimiento del Cliente y Herramientas Analíticas.*
- ✓ *Análisis de Crédito, Medición de Capacidad de pago, límites de endeudamiento y modelos con base a puntuación de score.*
- ✓ *Optimizando la operación de la fábrica de Crédito, macro-flujo de proceso, tiempos de respuesta, monitoreo y Control.*
- ✓ *Tecnología como un instrumento eficaz para fortalecer la gestión de riesgo de crédito.*
- ✓ *Blindado el proceso contra el fraude.*



CONSTRUCCIÓN DE MATRIZ DE SEGMENTACIÓN DE CLIENTES EN INCUMPLIMIENTO

- ✓ *Matriz de Alertas Tempranas*
- ✓ *Mapa de cartera en Riesgo*
- ✓ *Tipo de incumplimiento (Coyuntural/iliquidez transitoria o estructural, fuerza mayor, caso fortuito, cultura de no pago, desorden, falta de tiempo)*
- ✓ *Capacidad de pago*
- ✓ *Voluntad de pago*
- ✓ *Segmentación del Cliente Reestructurado*
- ✓ *Portafolio de opciones para la cartera vencida*
- ✓ *Alternativas de pago / escenarios de recuperación a corto mediano y largo plazo*
- ✓ *Riesgos y Beneficios de los modelos de Reestructuración*



GERENCIANDO MI PROPIO REPARTO DE CARTERA VENCIDA

- ✓ *Pirámide de Productividad (contactos-Promesas-Pagos)*
- ✓ *Saber segmentar y priorizar*
- ✓ *La importancia de la primera semana*
- ✓ *Medición y Control semanal*
- ✓ *Proyectando el resultado*
- ✓ *Indicadores de gestión - Donde estoy?*
- ✓ *Cuanto me falta para llegar a la meta*
- ✓ *Estoy mejorando mi perfil negociador?*

CORE
BUSINESS



NEGOCIACIÓN DE ALTO IMPACTO

¿Con qué tipo de deudor está negociando?

TIPOS DE DEUDORES VENCIDOS



AGRESIVO



SIN DINERO



AMABLE



PREGUNTÓN



HOSTIL



BURLÓN



CHARLATÁN



TERCERO



APÁTICO



TRÁGICO



OCUPADO



AUSENTE

y....¿Qué tipo de negociador es usted?

- ✓ Suave
- ✓ Duro
- ✓ Racional-lógico,
- ✓ Creativo
- ✓ Impulsor de tratos





ESTRATEGIA, TÁCTICA Y HERRAMIENTAS



Gerenciamiento del Resultado

FORMACIÓN PARA LA ALTA GERENCIA

CORE
BUSINESS

FORMACIÓN EN SERVICIO - MODELO CERO QUEJAS

Contenidos del Modelo Cero Quejas: Conceptos Básico:

Queja, reclamo, falta grave, expresiones inadecuadas y no permitidas, clientes difíciles, incidente y factor humano.

Factores humanos:

La docena sucia “The Dirty dozen” definición y tips para hacer conciencia de su presencia y para evitarlos durante la gestión de cobro telefónica y cara-cara.

- Distracción.
- Presión indebida.
- Estrés.
- Fatiga
- Indisciplina
- Complacencia.
- Mala Comunicación.
- Falta de asertividad.
- Ausencia de trabajo en equipo
- Desorganización.
- Falta de proactividad.
- Incapacidad o incompetencia.

Escenarios para la Práctica:

Esponiendo al entrenado a resolver y realizar en tiempo real, distintos casos y escenarios para desarrollar su habilidad de comunicar asertivamente y aplicar con criterio los argumentos más solicitados sin involucrarse emocionalmente, con foco en el resultado positivo de cada gestión.



FORMACIÓN EN SERVICIO - MODELO CERO QUEJAS

¿Cuáles son los beneficios del Modelo Cero quejas?

Disminuir las quejas, mejora la productividad al evitar trámites tiempos y recursos invertidos en atender y solucionar quejas de los clientes por el servicio recibido.

Disminuir el índice de quejas evita el riesgo reputacional para la empresa y el cliente.

Disminuir las quejas permite lograr los estándares de calidad de la empresa y los acordados con clientes.

Disminuir el índice de quejas permite a los gestores de cobranza, el cumplimiento de metas individuales y la obtención de ingresos adicionales.

El Modelo Cero Quejas es una estrategia de transferencia de conocimiento, que busca reducir al mínimo posible, incidentes críticos que generan quejas y clamores de los clientes, durante la gestión de cobranza, por culpa de factores humanos.

¿Cómo se construye el modelo Cero Quejas?

Mediante la documentación y socialización de las mejores prácticas y errores comunes en el paso de la gestión de cobranza, con calidad: estandarizando el proceso, de tal manera que sea medible y susceptible a mejorar continuamente.

¿Cómo es la metodología de socialización del modelo Cero Quejas?

*Cada Jefe-coordinador; tendrá a su disposición el **KIT de autoformación*** “Modelo Cero Quejas” y será entrenado para su uso, de tal manera que lo pueda socializar de manera adecuada logrando disminuir los incidentes, quejas y reclamaciones en su grupo de trabajo.*

***KIT de autoformación:** Guía del participante, guía del facilitador, presentación con Videos y Audios de los escenarios de práctica y del modelo de una llamada amable.



CONSULTORIA

CICLO DE RIESGO

*Unidad de consultoría especializada en el
ciclo de riesgo de crédito y la cobranza*

Diagnostico

**Propuesta
plan de mejora**

**Constrcción y
Modelamiento**

**Acompañamiento
y Sostenibilidad**

**Alicia en el país de las
maravillas**

¿Cuál camino
debo tomar?

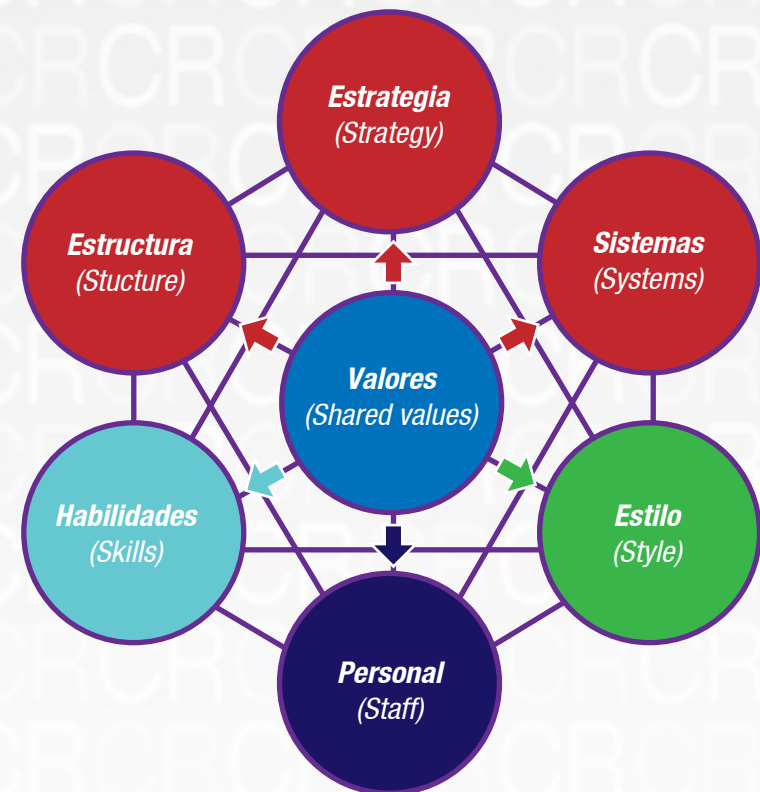
Depende a
dónde quieres
ir...

No lo sé

Entonces no importa
que camino tomes.

*Tienes que saber donde estas,
hacia donde quieres ir para
escoger el mejor camino*

El modelo de las 7-S de Mckinsey





México



Colombia



Chile



Perú

LA REVISTA



Ciclo de Riesgo circula en: **COLOMBIA – MEXICO – CHILE Y PERÚ** (Edición local para cada país)



Colombia



México



Chile



Perú

Ciclo de Riesgo se constituye en la primera y única revista en Latinoamérica especializada en la cadena de valor de la gestión estratégica del negocio financiero, con énfasis en el ecosistema crediticio y la cobranza.

32 mil lectores

Colombia
Julio de 2010
Tiraje 8,000



16 mil lectores

Chile
Marzo 2014
Tiraje 4.000



24 mil lectores

México
Enero 2013
Tiraje 6.000



16 mil lectores

Perú
Noviembre 2016
Tiraje 8.000



PREGUNTE POR NUESTRO PROXIMO EVENTO





Collection WEEK

Lunes 12 al viernes 16 de agosto



AGOSTO
2019

**No corra el RIESGO
de perderselo**

Organiza:



12

LUNES



FERIA DIGITAL
ExpoCOBRANZAS
Lunes 12 al Viernes 16

13

MARTES



TALLER
TÉCNICAS Y TÁCTICAS DE
COBRANZA Y NEGOCIACIÓN
DE ALTO IMPACTO

BOGOTÁ
Hotel Embassy Park Corferias

14

MIÉRCOLES



Gerenciamento de Alto Impacto
para las áreas de Cobranza

MEDELLÍN
Club Unión San Fernando Plaza

15

JUEVES

10^o Conversatorio
Líderes de
LA COBRANZA

MEDELLÍN
Club Unión San Fernando Plaza

16

VIERNES



OPEN COLLECTIONS
COFFEE

BOGOTÁ
Cafe San Alberto - USAQUEN

Mayor información:

Teléfono: (57)(1) 300 20 17 • **Móvil:** (57) 315 233 6827 • **Mail:** info@creditoycobranzas.com

Platinum:

FGA
GRUPO FGA

MV
GRUPO MV

Solati
GRUPO SOLATI

adminfo
GRUPO ADMINFO

Andesano
GRUPO ANDESANO

Caribebic
GRUPO CARIBEBIC

intelliBPO
GRUPO INTELLIBPO

AECESA
GRUPO AECESA

TransUnion

Konecta

EQUIFAX

CONTACTA

Gold:

CONFEDERACIÓN
CONFÉ

Datascoring

FINANCREDITOS

COOP Central

avanza

E

VISIONAR

CESOFIT
COLUMBIA

PRISMA

www.eventoscicloderiesgo.com

Formación especializada para la Alta Gerencia del Ciclo de Cartera y la Cobranza

AGENDA ACADÉMICA



8:45 a 10:30 am

» Sistema Directivo en la Cobranza y sus KPI fundamentales - llevando la Gestión a la 13ava potencia



Joaquín Peña
Director de Consultoría ICM México



10:30 am a 11:00 am

Refrigerio y Conexión de Negocios



11:00 a 12:30 pm

» Variables críticas en la construcción de planes de choque de alto impacto



Carlos Guzmán
Consultor Especializado en Cobranza

12:30 pm a 2:00 pm / ALMUERZO HOTEL SAN FERNANDO PLAZA



2:00 pm a 3:45 pm

» Elevando tu Productividad a su Máximo Nivel



Jorge Eduardo López
Experto en Innovación y Productividad; Coach en Metodología GoalBoxes (España) Cumple tus metas



3:45 pm a 4:15 pm

Refrigerio y Conexión de Negocios



4:15 pm a 5:30 pm

» El reto del tiempo real. !Una misión solo para Líderes Orgánicos como tú!

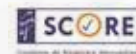


Carmen Sandoval
Coach & Head of Business at Lemon tree Business Consulting

!NO CORRA EL RIESGO DE PERDÉRSELO;

Conéctate con herramientas centradas en cuatro niveles:
Gestión emocional, Focalización, Ejecución, y Gestión de vínculos, que te permitan materializar grandes cambios, para la obtención de los más altos resultados, y la transformación de la cultura, mediante la consolidación de un hábitat más fértil y sustentable, dentro de un mundo VIPE (Volátil, Impredecible, Paradójico y Entrelazado)

Patrocinadores:



Organiza:



Informes e inscripciones:

Catalina Sierra: (57)(1) 300 20 17

Móvil: (57) 315 233 6827

info@creditoycobranzas.com

www.cicloderiesgo.com

NUESTRO NUEVO PRODUCTO: ECOSISTEMA...

...por que en Ciclo de Riesgo siempre les tenemos más!

...Es para nosotros muy grato hacerlos partícipes de ***Ecosistema***, la nueva plataforma WEB con interacción en 3D para el desarrollo de Ferias, Congresos, Foros y Talleres ***virtuales*** especializados en el Ciclo de Riesgo de Crédito, La Cartera y la Cobranza.

En 2018 , la plataforma Ecosistema ya tiene 11 programas de capacitación programados en su aula virtual



Salón web para el desarrollo de Conferencias y talleres de Capacitación Virtuales

ido a CREVOLUTION 2017, para obtener más ayuda presiona el botón ? a la izquierda



PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**CARLOS ARTURO
GUZMÁN GONZÁLEZ**

Abogado y Administrador de Empresas con 20 años de experiencia en el mundo financiero.

Es consultor en Banca de Personas y PyME con desarrollo de proyectos en modelos estratégicos y operativos en las áreas de Crédito y Cobranzas, en bancos en varios países de Latinoamérica, entre ellos Scotiabank, Banco de Bogotá, Banco Davivienda, Banco Agrícola del Salvador, Banco Bolivariano del Ecuador y Banco del Ahorro en Honduras, entre otros.

Se desempeñó en el pasado como:

Director de Fabrica de Otorgamiento en Refinancia

Gerente del negocio de Crédito y Avals de Fenalco

Gerente de Portafolio de Activos Improductivos de Covinoc

Gerente de Cobranza de cartera Hipotecaria en Banco Caja Social y Colmena.

Abogado de la Universidad Nueva Granada, con especialización en Derecho Comercial y Financiero de la Universidad Sergio Arboleda.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**GLORIA LUCIA
MONTES PARRA**

Directora Académica y Docente del Diplomado de Crédito Cartera y Cobranza y de la Cámara de Comercio de Bogotá; docente universitaria en Programas de Educación Continua de Formación de Ejecutivos; Directora, coordinadora y facilitadora de Esquemas de Capacitación y Entrenamiento en gestión comercial, ventas, otorgamiento de crédito, administración y recuperación de cartera en empresas del Sector Real y Financiero.

Consultora Empresarial especializada con 7 años de experiencia en estructuración de soluciones integrales orientadas a aumentar la productividad y efectividad comercial, financiera y administrativa en la recuperación de cartera y fuerzas comerciales en empresas del Sector Financiero, Telecomunicaciones, Real y Servicio.

Experiencia Laboral en entidades del Sector Financiero en cargos directivos en áreas del Ciclo Integral de Riesgo (Comercial y Ventas, Crédito, Administración, Recuperación, Normalización de Cartera) y Gerencia de Proyectos.

Economista de la Universidad de San Buenaventura de Cali y Especialista en Administración de Empresas en Universidad ICESI de Cali, con Diplomados en Ventas en la Universidad del Rosario y en Negociación Profesional en el CESA Bogotá.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**LORENA PATRICIA
MUÑOZ HURTADO**

Experiencia de más de 16 años en el área de Cobro de Cartera, Procesos, Estrategia, Servicios Financieros y Atención al Cliente.

Desde finales del año 2014, se desempeña como:

- Conferencista, Coach de Vida y en Programación Neuro Lingüística para diferentes empresas.
- Instructor, entrenador y consultor en programas de Cobranza, Desarrollo en Ventas, Habilidades Gerenciales, Liderazgo y Supervisión tanto nacional como internacionalmente.

Lorena, ha dictado talleres, conferencias y cursos sobre temas de Motivación, Liderazgo, Emprendimiento, Cambio de paradigmas, Felicidad en el trabajo, Programación Neurolingüística, Comunicación efectiva con PNL, Servicio al Cliente, Gestión del cambio, Ventas, Cobranzas, Negociación, Educación Financiera, Planeación Estratégica, Trabajo en equipo, Creatividad e Innovación, entre otros.

Perteneció al Grupo Coomeva durante 14 años, de los cuales 10 fueron desempeñados en el área de Cobranzas en Bancoomeva.

Lorena es formada profesionalmente como Administradora de Empresas de la Universidad del Valle en Cali, con Diplomado en Gerencia Integral en la universidad Icesi Cali, es Líder Coach de la escuela Coaching Hall International y Coach en PNL de la Academia Americana de Neurociencias Excellent, como también, se ha preparado como Oradora profesional.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**BEATRIZ ALEXANDRA
VILLA ESCOBAR**

Directora de la Revista Ciclo de Riesgo para Latam y Representante para Colombia del Banco de Fomento del Gobierno Alemán DEG Entwicklungsgesellschaft mbH - Financial Institutions

- Consultora especializada en Crédito y Cobranza.
- Asesora de la Junta Directiva de Fenalco en el negocio de Avaless de operaciones de crédito y optimización del área de cobranza.-
- Capacitadora de fuerzas internas y externas de crédito y cobranza
- Asesora de Casas de Cobro en Bogotá en la operación de gestión y OffShoring
- Asesora para Estrategias en Valores en estructuración de modelos de gestión de carteras castigadas y valoración de portafolios de Inversión.

Otra Experiencia:

- Vicepresidente de Cobranza del BCSC durante 7 años
- Gerente de Cobranzas Banco Colmena
- Gerente General de la Colectora del Grupo Bolívar Trámites y Cobranzas SA
- Gerente de Banca Corporativa de Delta Bolívar Compañía de Financiamiento
- Subgerente de Crédito de la Corporación Financiera de Occidente
- Segundo Lugar premio nacional de emprendimiento e Innovación Ventures 2009

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**WILLIAM
ORJUELA**

William Orjuela es consultor internacional, certificado en GRC Gobierno Corporativo / Gestión de Riesgo y Cumplimiento. Experto en modelos transformación con énfasis en cultura y excelencia operacional.

Ha participado en la optimización y automatización de más de 550 procesos.

Creador del Modelo Estandarizado de Procesos (MEP) para transversalizar procesos de negocio basado en BPM y BPMN.

Especialista en Arquitectura de Negocio, Arquitectura de Procesos, Ingeniería de Operaciones, Shared Services, Operación Bancaria, Corresponsales Bancarios, BPM, BPO, BPMS, BPA, Bantotal, Auraportal, ISO9001-2015.

Socio Fundador de Coba Group, Cofundador de REVAL, BPO para el sector servicios

Gestor y fundador de Fabriko Process - Fábrica de Procesos de Negocio.

Administrador de empresas de la Universidad Externado de Colombia con especialización en Gerencia Estratégica de la Universidad de la Sabana.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**SERGIO
CIFUENTES**

Economista con más de 20 años de experiencia laboral, desempeñando funciones de alto nivel en entidades gremiales del sector financiero y en los últimos 5 años como gerente de las firmas SP SCORE e IPRIMES, teniendo la oportunidad de complementar habilidades y destrezas como emprendedor, asesor y consultor de entidades del sector real y financiero.

Estructurador del Proyecto El Dorado Lounge, la primera Sala VIP de Latinoamérica en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Estructurador del Proyecto Fintech Sugarantía y de otros proyectos de Emprendimiento en Tecnología Financiera Fintech. Entrenador y formador por vocación, pasión y talento.

Creador de la marca MIFINPERSONAL, talleres de formación a empresas y personas que reconozcan la importancia de tener control de su vida financiera.

Consultor de AFIC

Gerente Regional GESTOR (Ecuador)

Jefe del área Técnica de Asofiduciarias

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES



**OLGA LUCIA
SEGURO**

Cuenta con más de 27 años de experiencia en el banco privado más grande de Colombia, como Gerente de Cobranza de Bancolombia y 4 en el sector real de Colombia y México.

En 2017 asumió el reto de ser consultor independiente para acompañar a empresas de diferentes sectores de la economía para realizar transformaciones y cambios reales permitiendo llevarlas a cumplir sus objetivos y facilitar su sostenibilidad.

Es Administradora de Negocios de la Universidad EAFIT de Medellín, con Pre- MBA de la Universidad Delaware USA.

Certificada como Coach Ontológico Empresarial de Newfield Consulting. Cuenta con estudios de Dirección Empresarial de la Universidad de la Sabana y otros como Multiplicadores Entrenamiento en equipo de Ventas de EAFIT; Gerencia Estratégica Comercial de los Andes; Técnicas de Venta, Gerencia de Ventas y administración equipos de Venta; Servicio al cliente y Excelencia en el servicio.

Ha desarrollado consultorías y programas de formación en importantes empresas como el Banco W y empresas del sector BPO como Contento BPS y Aecsa entre otras.

PERFIL CONSULTORES E INSTRUCTORES INTERNACIONALES

Alianza ICM México



México

**LUIS EDUARDO
PEREZ MATA**

Consultor especialista en Crédito y Cobranza, instructor acreditado del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Tec de Monterrey) y Profesor del Diplomado Estratégico en Cobranzas de Consumo por la Universidad Anahuac de México.

Conferencista registrado ACA International. Ha impartido cursos de capacitación a más de 800 empresas en América Latina, Estados Unidos y Europa.

Managing Director de The Profit Centered Credit Group, grupo internacional de organizaciones y consultores de una nueva visión de Crédito.

Presidente y Director General de Grupo ICM especializado en el desarrollo profesionalización del Crédito y cobranza.

Director de la Revista Ciclo de Riesgo México.

En el año 2004 obtuvo la distinción MCE (Master Credit Executive) de la society of Certified Credit Executives de ACA International.

Fundador del comité Organizador del Congreso Mundial de Crédito y Cobranza México 2007, Irlanda 2009, Austria 2011 y Johannesburg, South Africa 2013.

Es además **Autor del libro "Estrategias de Cobranza De Cuentas Comerciales"** Coautor de Negociación Asertiva - La nueva Visión de la Cobranza; Coautor del Libro The Best Kept Profit Secret editado en Estados Unidos.

Colaborador frecuente de la **Asociación de Profesionales en Cobranza Y servicios Jurídico de México**.



ALGUNOS CLIENTES



Banco Caja Social
Más banco. Más amigo.



ABOGADOS ESPECIALIZADOS
EN COBRANZAS S.A.



CONALCREDITOS

Recauda y Administración de Cartera



CORFINANZAS
Una mejor opción es llegar siempre a un acuerdo



FENALCO
LA FUERZA QUE UNE



Bancoomeva



**Cámara
de Comercio
de Bogotá**



Finsocial
Juntos, hoy es posible



ESTRATEGIAS EN VALORES S.A.

Finanzauto

¡Ponemos a rodar tus sueños!

Muchas Gracias!!



Beatriz Alexandra Villa
Directora Latam
Revista Ciclo de Riesgo

Teléfono: (57)(1)3002017

Celular: +57 3158333101

Email: beatrizvilla@cicloderiesgo.com

Colombia - México - Perú y Chile

CICLO
DE RIESGO LATAM
La revista para expertos del mundo del Crédito y la Cobranza

Salón de la Industria
del **CREDITO** y la **COBRANZA**

Conversatorio
de Líderes

ABC
Del crédito, la cobranza y productos financieros

www.cicloderiesgo.com