



CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL PARA ASESORES DE COBRANZA

FICHA TÉCNICA

Duración: variable de acuerdo al número de asesores a certificar

Dirigido a: personal operativo del área de cobranza que hayan cursado el programa de Negociación Asertiva, una Visión diferente de la Cobranza

Sector: Crédito al consumo

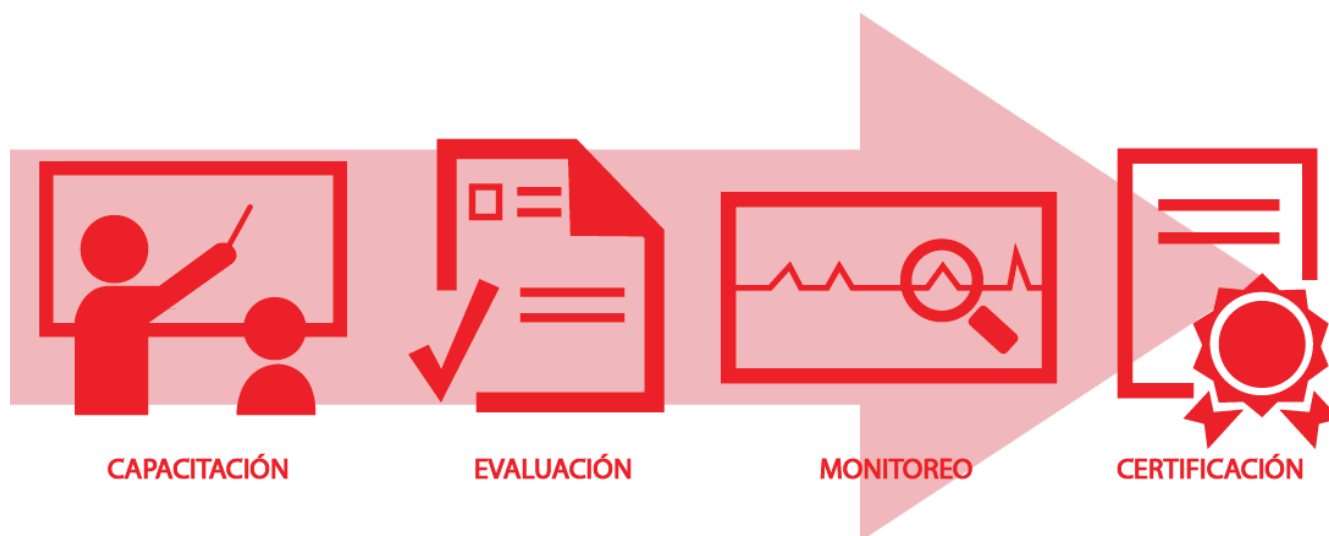
PRESENTACIÓN

La Certificación para Asesores de Cobranza ACC está diseñada para garantizar la aplicación de las habilidades de negociación de cobranza basadas en la asertividad aprendidas en el curso correspondiente.

Con esto se garantiza que los asesores incrementen sus niveles de efectividad, optimizar la duración de las conversaciones, cumplir con los estándares del modelo de gestión de su organización y generar mejor relación con los clientes.

La Certificación Internacional para Asesores de Cobranza es un proceso diseñado especialmente para profesionales que busquen potenciar su carrera. Este proceso forma, prepara, desarrolla y acredita a los ejecutivos de cobranza en el manejo de altos estándares de calidad y productividad en su gestión diaria a fin de alcanzar las metas y objetivos de sus compañías.

El proceso va más allá de una simple capacitación pues busca garantizar el aprendizaje y aplicación del conocimiento recibido en el seminario.



LA NORMA

La norma de certificación de Asesores de Cobranza ACC está diseñada para ayudar al equipo a desarrollar habilidades de negociación de cobranza basadas en la asertividad, esto es a través de técnicas de comunicación, negociación y persuasión que le permitan convertir cada conversación con un cliente en una oportunidad no solo de llegar a una acuerdo de pago sino de transformar la entrevista en una experiencia de servicio y venta de beneficios acorde a las necesidades actuales del mercado.

Con esto el ejecutivo logrará incrementar sus niveles de efectividad, optimizar la duración de las conversaciones, cumplir con los estándares del modelo de gestión de su organización y generar mejor relación con los clientes al tiempo que se promueve la disminución de los niveles de rotación en el centro de cobranza.



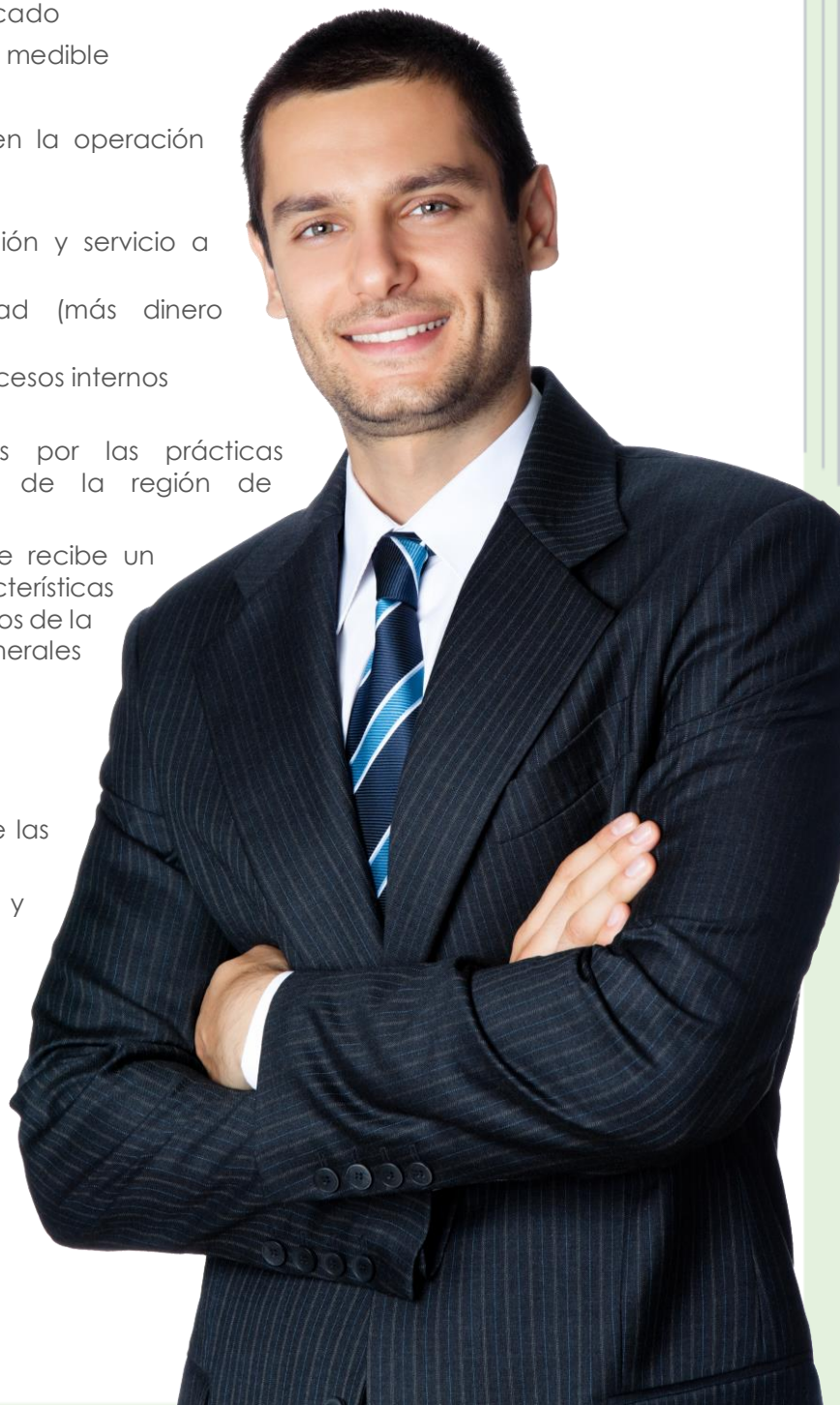
Beneficios de la Certificación

Para la Empresa:

- Personal altamente calificado y certificado
- Capacitación rentable con un retorno medible
- Ventaja competitiva
- Mejoras cualitativas y cuantitativas en la operación como:
 - ✓ Incremento en los índices de atención y servicio a clientes
 - ✓ Mejores resultados en productividad (más dinero cobrado)
 - ✓ Control y supervisión de políticas y procesos internos
- Manejo de los estándares exigidos por las prácticas regulatorias en cualquier mercado de la región de Latinoamérica y Estados Unidos.
- En los procesos In-Company el cliente recibe un reporte detallado con las características detectadas en cada asesor, los resultados de la evaluación y recomendaciones generales sobre la operación.

Para los Ejecutivos:

- Tener información clara y precisa sobre las expectativas de su desempeño laboral
- Desarrollo profesional, institucional y personal
- Reconocimiento curricular para efectos laborales



Requisitos

Para la Inscripción:

- Cada ejecutivo deberá llenar una solicitud para incorporarse al proceso de formación y obtener su certificación.
- Cada ejecutivo deberá presentar una carta de la Empresa en la cual trabaja para avalar su antigüedad en la función, manejo de tecnología acorde a la operación de la cartera que maneja así como haber recibido el entrenamiento referente al conocimiento del producto especificando el producto que maneja.
- Acreditar el proceso de Capacitación mediante el curso Negociación Asertiva: Una Visión Diferente de la Cobranza.
- Experiencia mínima comprobable de un año en la función de cobranza

Para obtener la Certificación

- El ejecutivo deberá haber cumplido con la documentación de inscripción. (Solicitud y carta de la empresa)
- El ejecutivo deberá haber completado el programa de capacitación en su totalidad de manera satisfactoria.
- El ejecutivo deberá acreditar el examen general de conocimientos con un mínimo de 80% de aciertos
- El ejecutivo deberá acreditar la sesión práctica consistente en 3 entrevistas de cobranza por monitoreo abierto, cerrado o role play dependiendo la modalidad elegida por el evaluador.
- El ejecutivo participará además en una entrevista con el evaluador para ser retroalimentado sobre su estilo de negociación, hacer ajustes en la aplicación del conocimiento y simulaciones correctivas que le permitan garantizar los resultados.
- Cada ejecutivo recibirá un Certificado de Acreditación internacional avalado por ICM.

DERECHOS RESERVADOS

El contenido aquí presentado está protegido por las leyes de derechos de autor, por lo que este material **no deberá ser reproducido, fotocopiado o duplicado**, bajo ninguna circunstancia.