



# GUÍAS CLAVE PARA EL DESARROLLO DE TALENTO EN OPERACIONES DE COBRANZA

## Master Class

 **Del 19 al 23 de Febrero**

MODALIDAD  
**HÍBRIDA**

PROGRAMA  
**ONLINE**



PROGRAMA  
**PRESENCIAL**

MODALIDAD  
**Online**

SESIONES  
DIGITALES

Programa  
incluido en tu

**icm** pass

Patrocinador Oficial



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & CXSP  
EXPERTOS EN COBRANZA

# ¿Qué podrás aprender?

Esta Master Class plantea los ejes principales y las recomendaciones que podrán llevar a los equipos repotenciados de cobranza, a desarrollar las aptitudes y el talento que se requiere para lograr los mejores resultados en un mundo que ya nos necesita renovados.

Lleva a tu Organización de cobranza los elementos para fortalecer a sus principales áreas funcionales, con medidas que marcarán realmente la diferencia a tu favor

- ✓ En qué puntos clave de potenciación de talento, debemos poner especial atención en la cobranza
- ✓ Qué debemos hacer para aprovechar mejor las nuevas tecnologías
- ✓ Cómo podemos desarrollar el pensamiento analítico y estratégico en el equipo
- ✓ Qué hará que colaboremos mejor como equipo
- ✓ Qué hará que seamos aún más persuasivos en nuestra cobranza
- ✓ Cómo podemos enfocarnos mejor en lo más importante
- ✓ Qué debo hacer para que las cosas sí funcionen en mi Organización de cobranza

Prepárate para dar ese gran salto este **2024**, y para tener una operación capaz de resolver cualquier **desafío**.

# OBJETIVOS

- 1** Ubicar qué aportes clave debe entregar el talento en la organización de cobranza en temas como: gestión, coordinación, aplicación de tecnologías, uso de información, impulso de equipos de trabajo, e impulso de mejores mecanismos de cobranza con estrategias y tácticas potenciadas.
- 2** Conocer con claridad, qué atributos de talento deberán estar presentes en los perfiles de roles clave de la Organización.
- 3** Obtener las recomendaciones más efectivas para gestionar la potenciación de talento, en los roles clave.
- 4** Poder gestionar ambientes operacionales aptos para atraer y mantener al talento en la Organización de cobranza



# Dirigido a:

Los foros en los que ICM presentará estos planteamientos de desarrollo del talento en las operaciones de cobranza, están dirigidos especialmente a personas con roles enfocados en:

- ✓ Acciones Directivas y Gerenciales.
- ✓ La Coordinación de operaciones
- ✓ La Supervisión de operaciones
- ✓ La Administración de Campañas
- ✓ La gestión de funciones tecnológicas
- ✓ La potenciación de talento y la gestión organizacional de colaboradores (RRHH)





## MODALIDAD

### Híbrida



**Web class en vivo**  
4 sesiones digitales de 2 horas  
cada una de 17:00 a 19:00 hrs.



**1 laboratorio presencial de**  
**4 horas de 9 a 1:00 pm**

**Incluye:** 2 horas de asesoría personalizada por empresa  
para implementación de las ideas vistas en el curso.

### Online



**Web class en vivo**  
4 sesiones digitales de 2 horas  
cada una de 17:00 a 19:00 hrs.

**Incluye:** 2 horas de asesoría personalizada por empresa  
para implementación de las ideas vistas en el curso.

# Temario



TEMA	CONTENIDO
<b>La importancia del talento en las organizaciones de cobranza.</b>	<p>El primer tema de nuestro Master Class presenta una reflexión sobre la relevancia del talento en la Organización de cobranza, y una serie de puntos clave en los que vale la pena poner atención para aprovechar precisamente eso que llamamos talento, desde los atributos y planos más específicos. El objetivo es hacer un análisis más profundo de lo que el talento en este tipo de operaciones significa, y sobre los temas que más importancia tienen en el aporte de las personas al equipo. Este primer tema es clave para fortalecer entre otras cosas, los procesos de selección de nuevos colaboradores.</p>
<b>¿Qué talento se requiere?</b>	<p>El talento tiene muchas aristas. Es una característica multidimensional que entrega sus más altos beneficios cuando estas dimensiones están presentes y balanceadas en las personas. Es por esto, que ICM propone hablar de aspectos como la creatividad, la inteligencia, la capacidad de aterrizaje práctica de ideas, la posibilidad autocrítica y de mejora continua, sumada a la capacidad integradora de cada persona talentosa.</p> <p>El tema permitirá tener una visibilidad integral de esta característica diferencial para el negocio, realmente provechosa.</p>
<b>Detectando las competencias principales.</b>	<p>Para una Organización de cobranza en tiempos actuales, es fundamental tener la capacidad de detectar el talento con oportunidad y con mayores certezas. Este tercer punto del temario ayudará a personas líderes de equipos, así como a integrantes de funciones relacionadas con los recursos humanos de la empresa, a conocer algunas pistas clave que se deben poder observar en personas de las que se espera un desempeño especial. .</p>

# Temario

TEMA	CONTENIDO
<b>Atracción y magnetismo del talento en los roles de cobranza</b>	<p>En las operaciones actuales existen nuevos panoramas que requieren personas con talentos potenciados que quieran trabajar en nuestras empresas y que perduren en ellas. Ante eso, temas relacionados a la persuasión, al uso de nuevas tecnologías, a la gestión de equipos de colaboradores y otros más, han llevado a nuestras operaciones a tener que ser aún más atractivas para personas con aptitudes y talentos más desarrollados. En este punto de la Master Class presentaremos líneas de acción que puedan hacer que las organizaciones de cobranza como la tuya, atraigan al mejor talento, con la idea de potenciar los resultados.</p>
<b>Los planos de talento clave en la cobranza.</b>	<p>El mejor resultado en la cobranza se obtiene cuando se aprovechan todas las dimensiones del talento que pueden aportar las personas. En este tema, presentaremos qué planos son fundamentales para que una persona sea 360º talentosa.</p> <p>Este inventario clave de 5 perspectivas, será una excelente base para desarrollar a las personas en el equipo, integrando los aportes más efectivos en tus funciones de cobranza integral.</p>
<b>Cómo desarrollar el talento en tu Organización de cobranza.</b>	<p>Cuando pensamos en la cobranza, usualmente llegamos primero a las ideas relativas a la contactación, al estado de la cartera, a las negociaciones, a la información, al seguimiento, a la orquestación tecnológica y muchos otros elementos que asociamos en el mix de factores que incidirán en los resultados.</p> <p>En este tema del Master Class, iremos a la esencia; hablaremos de los aspectos en que hay que trabajar para poder desarrollar el talento que es finalmente el que hará que todos los factores del listado de ideas anterior, tomen sentido y realmente funcionen.</p> <p>Queremos que en este punto final del programa, te lleves recomendaciones que ayuden a tu Organización de cobranza a potenciar los resultados desde el aporte de talentos altamente desarrollados en tu empresa misma.</p>

# Instructor

Ingeniero en sistemas computacionales por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México y egresado del Colegio de Graduados en Alta Dirección. Socio Director de ICM y Director de Consultoría, donde dirige el desarrollo de modelos estratégicos, procesos, modelos de medición e implementación de proyectos de desarrollo de unidades de crédito y cobranza en México y Latinoamérica.

CEO y Socio Consultor de Lemonade Solutions y Lemon tree, donde también dirige y participa en los servicios de desarrollo de negocios a través de modelos estratégicos, implementación de procesos de misión crítica, desarrollo de capital humano e integración de tecnología, en México y Latinoamérica. Es coautor del Estándar de Operación en Cobranza de Consumo, EOCOB de ICM



**Ing. Joaquín Peña**





# MÁS INFORMACIÓN

ICM CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN INTEGRAL

55 66 510 100 

55 64 48 6025 

Información@icmcredit.com 

www.icmcredit.com 