



Workshops

MODALIDAD
LÍNEA

1 SESIÓN SINCRÓNICA
CON INSTRUCTOR EN VIVO
EN TIEMPO REAL

1

Herramientas de Liderazgo
y Conducción de Equipos
para Supervisores

18 ABRIL
2024

2

Competencias requeridas en los
Asesores para gestionar cobranza
en un entorno complejo

8 MAYO
2024

3

Herramientas Prácticas para
Disminuir la Rotación en los
Centros de Cobranza

27 JUNIO
2024



Programa
incluido en tu



The logo for 'icm' is displayed in white lowercase letters on a dark blue circular background. A red and white curved border frames the top and right sides of the blue circle. A red and white stylized shape is positioned above the 'm'.

¿Qué son los ICM Workshops?

Programas ultra especializados de corta duración que aportan metodología 100% práctica

En tan sólo 2 horas te llevarás un set de herramientas de aplicación inmediata, para in tema puntual





MODALIDAD
LÍNEA

1 SESIÓN SINCRÓNICA
CON INSTRUCTOR EN VIVO
EN TIEMPO REAL

Herramientas de Liderazgo y Conducción de Equipos para Supervisores

Objetivo

Dar a los roles de supervisión de operaciones de cobranza, guías clave que inciden en sus competencias para potenciar el desempeño del equipo de Asesores, de manera que mediante un mejor liderazgo y conducción de acciones en piso, se logren mejores resultados de cobranza.

18

ABRIL
2024

TEMARIO

El Workshop se centrará en 4 grandes temas, dentro de los que se presentan recomendaciones puntuales



| TEMA | CONTENIDO |
|--|--|
| Ejes de impulso a la motivación de equipos | Una presentación de los Key Drivers Motivacionales que más inciden en los resultados de la cobranza, y la forma en que los y las Supervisoras pueden impulsarlos con sus equipos de trabajo. |
| Aptitudes clave en el liderazgo de piso y campo operativo | Tema en el que nos adentramos en la presentación de recomendaciones para fortalecer el carácter de líder de la operación de cobranza, como figura de referencia para impulsar a equipos de colaboradores a lograr resultados más allá de lo esperado. |
| Soft skills para potenciar la retroalimentación | Punto del temario en el que presentamos recomendaciones para que las personas a cargo de roles de supervisión, puedan tocar de la mejor manera a las personas entendiendo factores emocionales y de comunicación propios y de terceros, como la base para un buen liderazgo. |
| Puntos clave de gestión de equipos de operación de cobranza | Para desarrollar este tema, llevaremos a las y los participantes a conocer recomendaciones de gestión operativa especializada en el rol de coach de piso. Así, detallaremos aspectos como: <ul style="list-style-type: none">• El cuidado de la productividad operativa• El impulso hacia la mejora continua• El proceso de desarrollo de Asesores |



MODALIDAD
LÍNEA

1 SESIÓN SINCRÓNICA
CON INSTRUCTOR EN VIVO
EN TIEMPO REAL

Competencias requeridas en los
Asesores para gestionar cobranza
en un entorno complejo.

Objetivo

Este Workshop plantea las competencias clave que harán que las gestiones de cobranza sean altamente exitosas, y que toda la Organización de cobranza debe propiciar con los recursos alrededor del equipo de Asesores; todo esto desde la perspectiva que plantea que son necesarias gestiones más poderosas y persuasivas para resolver situaciones de cartera más complejas.

8

MAYO
2024



TEMARIO

El Workshop se centrará en 4 grandes temas, dentro de los que se presentan recomendaciones puntuales



| TEMA | CONTENIDO |
|---|--|
| Análisis de información en la gestión | Tema que nos llevará a presentar recomendaciones para entre otras cosas, mejorar la detección de argumentos clave del cliente como pistas para fortalecer la negociación, y para aprovechar de la mejor manera la hilación de argumentos previos. |
| Habilidades conversacionales en entornos de gestión desde diversos canales | Con las consideraciones más convenientes para realizar la integración de información que el cliente ha visto u oído en otros canales, a favor de la negociación. |
| Herramientas metodológicas clave para mejorar la capacidad persuasiva | Donde el objetivo del tema es que las personas que asistan al Workshop se lleven la mayor claridad sobre el uso de herramientas como el Árbol de Técnicas Efectivas, las Guías de Manejo de Objeciones, las Rutas de Solución, y la comprensión y uso efectivo de los Productos de Mitigación. |
| Soft skills recomendados | En este último punto del temario, se abordarán recomendaciones clave para la mejor gestión básica de emociones en acciones de cobranza y para aprovechar al máximo la comunicación en las gestiones entre el cliente y el asesor. |



MODALIDAD
LÍNEA

1 SESIÓN SINCRÓNICA
CON INSTRUCTOR EN VIVO
EN TIEMPO REAL

Herramientas Prácticas para Disminuir la Rotación en los Centros de Cobranza

Objetivo

Conocer los aspectos que inciden en la rotación de los equipos de trabajo en las operaciones de cobranza, y obtener las recomendaciones puntuales para incidir en la retención de talento de manera integral y efectiva, a fin de mejorar los resultados de cobranza y aumentar el rendimiento de los y las colaboradoras de la organización de cobranza

27

JUNIO
2024



TEMARIO

En este Workshop trabajaremos en temas clave como:



| TEMA | CONTENIDO |
|---|---|
| Principios clave de la rotación | Tema en el que llevaremos a las personas participantes a conocer más acerca de: <ul style="list-style-type: none">• La rotación buena y la mala• Quiénes rotan en la Organización de cobranza• Qué atrae a las personas |
| Factores que inciden en la rotación: panorama 360° | Donde se hablará de aquellos aspectos que participan en los efectos de retención y de rotación, de manera que se sepa qué es lo que hay que resolver y cómo |
| Estrategias integrales de atracción y retención de colaboradores de alto valor | Mediante la presentación de recomendaciones basadas en la experiencia operacional, podremos entregar vías de solución que puedan funcionar para operaciones de cobranza diversas. |
| Herramientas prácticas para reducir la rotación en el piso operativo | En este último tema explicaron las herramientas de aplicación directa que más pueden apoyar los objetivos de retención positiva de colaboradores en la Organización. Tema que no te puedes perder |

icm

MÁS INFORMACIÓN

ICM CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN INTEGRAL

55 66 510 100



55 64 48 6025



Información@icmcredit.com



www.icmcredit.com

