

Modalidad

en línea sincrónica
con instructor en vivo

Fechas

• Octubre

Certificado otorgado
por la Universidad
Anáhuac



CERTIFICACIÓN

HABILIDADES PARA SUPERVISORES DE ÁREAS DE COBRANZA

En conjunto con la Universidad de Anáhuac

icm



Programa
incluido en tu

icm **pass**

INTRODUCCIÓN



El complejo entorno actual en que deben desarrollarse las estrategias de cobranza requiere de equipos que sean capaces de hacer negociaciones de alto impacto en cada contacto.

Estos equipos requieren invariablemente de un líder que tenga la capacidad de desarrollar al personal a su cargo en cuanto a las competencias que requiere, manteniendo un alto nivel de motivación y enfoque a resultados.

OBJETIVO

En este Programa de Certificación los participantes conocerán y aplicarán prácticas clave para llevar a cabo una supervisión eficiente y eficaz, a través de la Dirección, Administración, Medición y Control del desempeño individual y grupal del equipo de cobranza a su cargo, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de recuperación y mediante el compromiso y el enfoque a resultados; llevándolos a encontrar mejores formas de trabajo e implementando tácticas para alcanzar los objetivos.

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA



Modalidad

El programa se compone de 32 horas lectivas totales en línea, que se cursan en 16 sesiones diarias de lunes a viernes.

Cada sesión dura 2 horas. Todas las sesiones son sincrónicas, a través de la plataforma LMS de ICM, con instructor en tiempo real.



Dirigido a:

Supervisores de Cobranza que inician en la labor y Supervisores con experiencia.

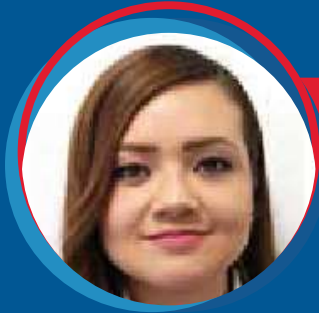
Generación 1 2024 Julio a Agosto

Mes	Horarios		No. Horas	Total de horas
Julio	Lunes a Viernes 01 al 05	08:00 a 10:00 hrs	10	30
	Lunes a Viernes 08 al 12	08:00 a 10:00 hrs	10	
	Lunes a Viernes 22 al 26	08:00 a 10:00 hrs	10	
Agosto	Lunes - 05	08:00 a 10:00 hrs	2	2

Generación 2 2024 Octubre a Diciembre

Mes	Horarios		No. Horas	Total de horas
Octubre	Lunes a Viernes 21 al 25	16:00 a 18:00 hrs	10	10
Noviembre	Lunes a Viernes 04 al 08	16:00 a 18:00 hrs	10	22
	Lunes a Viernes 18 al 22	16:00 a 18:00 hrs	10	
	Lunes - 25	16:00 a 18:00 hrs	2	

NIVEL	TEMA	CONTENIDO
1	Supervisión integral de equipos de cobranza Créditos a obtener para certificación: 25	• El rol del Supervisor en la cobranza moderna para asegurar los resultados. • La Neuro cobranza: Asertividad al negociar para lograr que el cliente quiera pagar. • Aseguramiento del desempeño para generar negociaciones poderosas. • Medición y Control del desempeño: Asegurar una alta recuperación..
2	Supervisión potenciadora del desempeño Créditos a obtener para certificación: 35	• Liderazgo situacional para estabilizar el desempeño. • Monitoreo y medición de la negociación. • Indicadores Críticos de Productividad: Interpretación correcta y gestión táctica para la mejora. • Impulsores del desempeño.
3	Supervisión estratégica para resultados de impacto Créditos a obtener para certificación: 40	• Gestión estratégica del equipo de trabajo para potenciar el desempeño. • Neurociencias en la cobranza: Principios científicos para el diseño de argumentos y estrategias potentes de negociación. • Cobertura dinámica para incrementar la recuperación. • Modelo de incentivo grupal.



Claudia A. Flores

Licenciada en Mercadotecnia por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Master en Dirección Organizacional por Universidad Politécnica de Cataluña. Diplomado en Dirección de cobranza por la Universidad Anáhuac, Diplomado por el Tecnológico de Monterrey en PMO. Trayectoria Profesional: Cuenta con más de 13 años de experiencia formando y desarrollando al talento humano en áreas de cobranza, ventas y servicio al cliente. Se ha desempeñado en empresas como Nissan, Infiniti, NR Finance México, Banco Santander. Actualmente Claudia colabora en ICM Consultoría y Capacitación Integral, es responsable del desarrollo y administración de la plataforma digital. Participa en los procesos de capacitación para áreas operativas y en cobranza, gerenciamiento, supervisión y gerenciamiento.



Claudia Pérez

Licenciada en Periodismo y Comunicación Colectiva, egresada de la Facultad de Estudios Superiores, Acatlán, UNAM. Cuenta con más de 20 años de experiencia formando y desarrollando al talento humano. Actualmente Claudia colabora en ICM Consultoría y Capacitación Integral, es responsable de las estrategias de diseño instruccional para cursos presenciales y a distancia, mediante el desarrollo de objetos de aprendizaje y contenidos e Learning para la plataforma BLH. Participa en los procesos de capacitación para áreas operativas y en la evaluación de áreas de capacitación en el Estándar de Procesos de Capacitación ICM (EPC) y formación de Instructores Internos.



Raúl Monterrosa Meraz

Instructor, consultor y conferencista internacional. Dirige la división de Capacitación de la Firma ICM. Ponente universitario. Con experiencia de más 20 años ocupando puestos directivos en empresas del sector financiero, telecomunicaciones, comercial e industria de la transformación. Ingeniero Industrial Administrador de Proyectos y Operaciones. Diplomado en Gestión de Procesos de Calidad por la Universidad Iberoamericana, Six Sigma Green Belt Certificado y Auditor Certificado de procesos de Calidad por el Instituto Tecnológico y de Estudios procesos de Calidad por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.



Maribel Altamirano

Ingeniera en Alimentos, egresada de la Facultad de Estudios Superiores, Cuautitlán, UNAM. Coach Ontológico por parte de CoCrear. Cursó el Diplomado en Centros de Contacto por el IMT y la Universidad Anáhuac y el Diplomado Management Intelligence por parte de la UNAM. Cuenta con certificación de la metodología Points of You.

Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional en áreas de Customer Service liderando y motivando a equipos de trabajo para brindar un excelente servicio tanto a clientes internos como externos. Se ha desempeñado en empresas como Bimbo, NR Finance Services, Teleperformance y Samsung; en las áreas de Contact Center y Voz del Cliente, impulsando el cumplimiento de objetivos mediante el trabajo en equipo y cuidado del cliente. Desarrolló e impartió varios cursos y talleres estando laborando en dichas organizaciones, abarcando temas como Cultura de Servicio, Identidad de Marca y Atención a Clientes entre otros. Diseñó estrategias proactivas, preventivas y correctivas para mejorar la experiencia del cliente en su relación con la empresa. Implementó en una de ellas el proyecto de auditorías internas de Calidad para la certificación de la NECC (Norma de Excelencia en Centros de Contacto). Participó como auditora interna ISO-9000 para lograr dicha certificación.

Criterios de Aprobación

para obtener la certificación

- Asistir al 90% de las clases
- Cumplir y aprobar el 100% de las tareas y evaluaciones
- Efectuar el 100% de las actividades de reforzamiento
- El promedio aprobatorio para obtener el certificado es de 8



MÁS INFORMACIÓN

ICM CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN INTEGRAL

55 66 510 100



55 64 48 6025



Informacion@icmcredit.com



www.icmcredit.com

