



COLLECTION MANAGEMENT. NUEVOS MÉTODOS PARA LA GESTIÓN DE COBRO

SKU: CURUEMCONL0220

Horas [40](#)

OBJETIVOS

- Con este curso on-line se pretende conocer las diferentes novedades económicas y financieras.
- Conocer el mercado actual de empresas de gestión de recobro de impagados.
- Enseñar sobre los nuevos métodos para la gestión de cobro.
- Mostrar el sistema político de créditos.

CONTENIDO

Contenidos:

Tema I: El escenario

Una crisis inédita. Un nuevo siglo y un mundo lleno de sorpresas y novedades económicas y financieras.

El escenario global.

Nuevas ideas para viejos problemas.

El cash. La materia prima más escasa.

Las olas del crédito.

Credit management. Aciertos y contradicciones:

Nuevas ideas para viejos métodos.

El sistema político de créditos.

Las anomalías del credit management.

Credit risk management.

¿Cuál es la dependencia jerárquica más adecuada?

De la gestión de cobros tradicional al neurorecobros.

La curva “collecting”. El talento del gestor como artífice de la eficacia.

Resumen.

Autoevaluación.

Bibliografía.

Tema II: El marco escénico

El mercado de empresas de gestión de recobro de impagados:

La coyuntura.
Estructura.
Tendencias y previsiones en la evolución.
Conclusiones.
Indicadores y ratios del sector.
Las carteras de deudores (fallidos e impagados):
NPLs, un nuevo producto financiero, hijo de la crisis.
La compra-venta de carteras de deudores (fallidos/impagados).
¿Qué atractivos hay en la compra-venta de carteras de deuda?
Evaluar una cartera. Factores a tener en cuenta en el proceso de compra-venta.

Recomendaciones y errores más frecuentes.
Resumen.
Autoevaluación.
Bibliografía.
Tema III: Los actores
Los “servicers collections”:
La calidad de la gestión. Una asignatura pendiente.
¿Las empresas de recobros necesitan un estilo de management especial?
ANGECO. El respaldo institucional.
Desarrollo de la actividad de la gestión de cobro en España.
Los “collectors”:
El gestor de recobros.
Perfil de habilidades.
Habilidades que se adquieren y mejoran mediante formación.
¿Qué distinciones hay entre el mercado laboral latinoamericano y el español?
La formación.
La formación y desarrollo de expertos en gestión de cobro y recobro.
Proyecto provisión de plantillas cualificadas de gestores de recobros.
Resumen.
Autoevaluación.
Bibliografía.
Tema IV: La actuación
Los recobros hoy, ¿cómo obtener lo máximo posible, en el menor tiempo posible y con el menor coste posible?
Hacia dónde vamos. ¿Qué podemos esperar?
La actuación. ¿Cómo medir su proclividad?
Áreas de desempeños probables (Modelo Thomas y Kilmann).
Inventario de estilos para gestores de cobros.
Grilla de Resultados para configurar el perfil del Gestor.
¿Qué son los neurorecobros?
¿Qué son las variables duras y blandas?
Los tres estados: paternal, adulto e infantil.
Los subestados.
Asertividad y empatía.

La empatía en los neurorecobros.
Técnica para crear empatía en neurorecobros.
Escuchas activas... cómo estar atento a conversaciones claves.
Las neurociencias y los neurorecobros.
Programación neurolingüística.
Herramientas fundamentales de PNL.
Manejo de las objeciones con los metamodelos.
¿Por qué el metamodelo desarticula o disuelve la objeción?
Supresiones.
No utilizar la pregunta ¿por qué?
Generalizaciones.
Ruta básica de gestión.
Los patrones mentales resueltos por la PNL.
La formación en el Collection Management produce Gestores Satisfechos o Gestores Motivados.
Resumen.
Autoevaluación.
Bibliografía.
Tema V: Los atrezos
Multicanalidad -omnicanalidad-.
¿Cuáles son los canales más efectivos?
Dificultades en la TC (Tasa de Contacto).
Estrategias para contactar deudores.
Resumen.
Autoevaluación.