

PROGRAMA DE FORMACIÓN GREMIAL PARA ASESORES DE LA RECUPERACIÓN DE LOS DESPACHOS DE COBRANZA

El Comité de Recuperación y la ABM, trabajamos de manera conjunta en el desarrollo e implementación de este Programa de Formación Gremial para los Despachos de Cobranza. Es por ello que este contenido cuenta con el visto bueno de los miembros de este Comité.

¡VERSIÓN ACTUALIZADA!

BUSCAR



El objetivo de este Programa de Formación es poner a disposición de los Despachos de Cobranza, un contenido formativo con solidez técnica y profesional con actualización permanente que ayude a los integrantes de dichos Despachos a capacitarse y obtener las habilidades y herramientas necesarias para llevar a cabo su labor en la recuperación de cartera crediticia, es decir créditos de nómina, autos, personal y de tarjeta, entre muchos otros. Todo ello con base en la regulación y las mejores prácticas vigentes.

Duración del curso : 6.5 horas
aproximadamente

TEMARIO



MÓDULO 1.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE LA RECUPERACIÓN

- 1.1 Función de la Recuperación
- 1.2 Mejores Prácticas
- 1.3 Primer Contacto
- 1.4 Rol del Asesor



MÓDULO 2.

PSICOLOGÍA DE LA RECUPERACIÓN

- 2.1 El Cerebro Triuno
- 2.2 Inteligencia emocional durante la negociación
- 2.3 Neuronegociación



MÓDULO 3.

SERVICIO

- 3.1 Modelo de asesoría: Escuchar, Preguntar y Proponer
- 3.2 Perfil del cliente VAK, adapta tu mensaje



MÓDULO 4.

REGULACIÓN Y NORMATIVIDAD

- 4.1 Alcances REDECO
- 4.2 Sociedades de Información Crediticia en México (SIC's)
- 4.3 Regulación complementaria

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Curso con ejemplos prácticos y evaluaciones formativas (diagnóstica y finales por módulo).
- Gestión administrativa: registro de participantes, notificación de usuario y contraseña, seguimiento de avances y resultados por participante, reportes, etc.
- Emisión y administración de constancias electrónicas de acreditación de los participantes.
- Asesoría y seguimiento a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- Minería de información.

ELEMENTOS DEL MODELO DE APRENDIZAJE



**RAPID
LEARNING**



STORYTELLING



**ENGAGEMENT
LEARNING**



**VISUAL
THINKING**



GAMIFICACIÓN

 Alan Correa Rosales
 Tel. 55 5722-4389
 acorrea@educacioncontinua-abm.com.mx

 Luis Antonio Ramírez Mendoza
 Tel. 55 5722-4397
 lr Ramirez@abm.org.mx