

PROGRAMA DE FORMACIÓN GREMIAL PARA ASESORES DE RECUPERACIÓN DE LA BANCA

¡VERSIÓN ACTUALIZADA!

El Comité de Recuperación y la ABM, trabajamos de manera conjunta en el desarrollo e implementación de este Programa de Formación Gremial para toda la Banca. Es por ello que este contenido cuenta con el visto bueno de los miembros de este Comité, quienes en su calidad de especialistas en la materia, dedicaron más de treinta horas a la revisión y validación de este contenido.



Duración del curso: 6.5 horas aproximadamente.



El objetivo de este Programa de Formación es poner a disposición de las áreas de recuperación de la Banca, un contenido formativo con solidez técnica y profesional con actualización permanente que ayude a los integrantes de dichas áreas 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.

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
- 3.3. Cierres persuasivos

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

 Paola Navarro Ferrer
 Tel. 55 5722-4358
 educacioncontinua@abm.org.mx

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