

PROGRAMA DE FORMACIÓN GREMIAL PARA ASESORES DE RECUPERACIÓN DE LA BANCA



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.



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.



Duración del curso: 4.5 horas aproximadamente.

TEMARIO



I. CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE LA RECUPERACIÓN

Objetivo: Proporcionar a los participantes una idea clara del entorno que hoy enfrenta la recuperación y los desempeños requeridos, desde un punto práctico y técnico basado en las mejores prácticas para lograr negociaciones que generen resultados.

- 1.1. Función de la recuperación
- 1.2. Mejores prácticas
- 1.3. Primer contacto
- 1.4. Rol del asesor



II. MOTIVACIÓN

Objetivo: Comprender el origen de las emociones y la forma de regularlas, para generar estados emocionales adecuados, tanto propios como en el cliente, que permitan negociar y persuadir sin dañar la relación.

- 2.1. Sentido de pertenencia
- 2.2. Actitud de recuperación
- 2.3. Beneficios de la recuperación
- 2.4. Autoregulación emocional para una negociación exitosa
- 2.5. Psicología de la recuperación



TEMARIO

III. SERVICIO



Objetivo: Proporcionar al participante, habilidades de comunicación, técnicas de negociación y de persuasión de alto impacto, que aseguren negociaciones contundentes, con alto potencial de pago, por parte del cliente.

3.1. Conocer al cliente

3.2. Saber escuchar

3.3. Técnicas de negociación

3.4. Negociación enfocada a soluciones

3.5. Cierre de la negociación

IV. REGULACIÓN Y NORMATIVIDAD



Objetivo: Analizar y dar el correcto enfoque al sustento sobre el cual está definido el marco regulatorio, con el fin de interpretarlo como un elemento de desempeño profesional y lograr el pago sin dañar la relación con los clientes.

4.1. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

4.2. Instituto Nacional de la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

4.3. Sociedades de Información Crediticia (SICs)

4.4. Buró de Crédito

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