



# Taller de gestión del crédito y operatoria de cobranza

## Objetivos Generales

- El presente curso tiene como finalidad proporcionar las herramientas necesarias para la gestión del análisis y otorgamiento del crédito y también definir y proporcionar los instrumentos o documentación comercial, que vinculen las ventas, con su crédito ofinanciamiento comercial como práctica de uso y finalmente con la cobranza de dichas ventas
- Dentro de los elementos de evaluación , las empresas de informes comerciales, generan productos muy completos y actualizados pero elaborados de acuerdo a las premisas y “ventanas de tiempos” que utilizan los entes públicos como BCRA, AFIP, ANSES
- Tanto los casos analizados en el curso , como el material entregado ,apunta a que los participantes adquieran el conocimiento necesario para la correcta interacción con los deudores

Para ello se abordarán y desarrollarán las diferentes acciones y estrategias a implementar con el fin de:

- Analizar todas aquellas acciones preventivas que se deben tener en cuenta al momento de otorgar un crédito para disminuir su riesgo de incobrabilidad.
- Capacitar a los usuarios de informes comerciales de las diferentes marcas, a la interpretación de los datos y a como procurar la información de los potenciales deudores, que no se vea contenida en el informe , o que requiera mayor actualizacion.
- Impulsar la detección temprana de la mora e iniciar la acción de recupero de la cartera.
- Reconocer el perfil del deudor ya sea se trate de un individuo o de una empresa, para evaluar las distintas contingencias a las que se puede enfrentar el acreedor.
- Optimizar el arte de la negociación.

## Temario:

- 1) Relevamiento de los recaudos y acciones a tener en cuenta al momento de otorgar un crédito para disminuir su riesgo de incobrabilidad en el ámbito agropecuario
- 2) Detección de la mora temprana y manejo del tiempo tanto en la mora temprana como la tardía.
- 3) Análisis y segmentación de la cartera para optimizar el recupero, Conocimiento de la cartera .Cantidad y Calidad de productos por cobrar. Créditos garantizados y no garantizados. Monto de la suma a recuperar segmentada por producto Antigüedad de la deuda. Distribu-

ción geográfica de la deuda

4) El deudor en el actual contexto económico; 4.1. Tipo de deudores; el individuo y la empresa 4.2. El deudor circunstancial y el deudor habitual, su diferente tratamiento

5) Perfil del cobrador. Revisión de las características que deberá reunir para optimizar su gestión. El poder negociador.

6) La comunicación con el deudor, Formas de entablar un diálogo convincente. La perseverancia del reclamo. Modos de neutralizar las excusas y el uso de la palabra “no”. El trato amable y firme.

7) La persuasión como acción clave. Los argumentos para crear conciencia sobre la conveniencia de saldar su deuda.¿ Cómo ser el primero en cobrar?

8) La negociación de la deuda , distintas herramientas a tener en cuenta para llevar a cabo esta gestión, gestión telefónica, personal, visitas, reclamos vía email e intimaciones por medios postales, redes sociales.

9) Conocimientos básicos e imprescindibles que deben tenerse sobre las acciones judiciales que se utilizan para el recupero de la cartera en mora.

10) La gestión prejudicial y la gestión judicial propia y tercerizada. Sus fortalezas y debilidades. Diferencias entre la negociación extrajudicial y judicial de un acuerdo con un deudor moroso, Importancia de la documentación respaldatoria. Costos y tiempo que insume. Descripción de los casos en que no se puede prescindir de la gestión judicial.

#### **Metodología:**

La incorporación de estos conocimientos se llevará a cabo mediante la implementación del Método del Caso, que facilita la participación constante e interactiva de todos los asistentes analizando casos. Análisis de los resultados y conclusiones

#### **Antecedentes de los Expositores a cargo de la capacitación:**



**Silvana Maria Cerini**, abogada, egresada de la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Titular de la Consultora Silvana Cerini & Negociación, Posgrado en Negociación, Universidad Católica Argentina, Master Derecho Empresario Universidad Austral, Seminario sobre Derecho Empresario en la Universidad de Navarra, Pamplona España, The Program on Negotiation at Harvard Law School- Program on Negotiation for Señor Executives and Dealing with Difficult People y Negotiating Complex Business Deals Cambridge/Boston, Program Negotiation and Leadership EEUU, Miembro del Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica Argentina, Titular de la Materia Negociación en la Carrera de Administración de Empresa en la Universidad Católica Argentina, Profesora de Negociación en los Postgrados de Negociación, Finanzas y Negociaciones Internacionales de la Universidad Católica Argentina, Profesora de Negociación en el Programa de Comercialización de Granos y Ganadería en UMSA, en el Programa CEIDA de la Sociedad Rural, en la Diplomatura en Gestión y Comercialización Agrícola en Administración de Agronegocios en UDE, Facultad de Ciencias Agrarias, Uruguay, Disertante invitada por la Fundación Desarrollo en Democracia- DENDE- Asunción del Paraguay, así como en otras destacadas instituciones del país

y del exterior. Autora y profesora de cursos on line. Autora de los libros: Manual de Negociación, El Poder de la Negociación, Negociación sin Vicios y Coautora de Contratos Comerciales (Editorial Educa) Negociación, Mediación y Arbitraje de la Empresa Familiar (Editorial Adhoc) y Elementos Básicos del Derecho Civil conforme Nuevo Código ( Editorial Educa).Autora y guionista de videos propios sobre diversas temáticas de “La Negociación” que se exhiben durante las capacitaciones. Se invita a visitar la página [www.scerini-negociacion.com.ar](http://www.scerini-negociacion.com.ar) y a seguirla en su cuenta de instagram [silvanacerininegociacion](https://www.instagram.com/silvanacerininegociacion).



**Horacio Federico Avetrani:** Licenciado en Administración por la UBA. Consultor comercial y financiero. Desarrolló funciones gerenciales y ad hoc en empresa pyme familiar, en empresas de servicios turísticos, de hotelería y gastronómico, entidades bancarias y financieras tales como Bancos Galicia, Saenz, Piano, del Suquia, Macro, Finansur. Se desempeñó como docente en la materia Administración de Recursos Humanos en la Carrera de Ingeniera en Sistemas UTN, sede Buenos Aires.

**Duración:** 6 horas

Los días de dictado serán **25 y 27 de noviembre** de **14 a 17 horas**

Precio inscripción **\$54000** mas iva y por inscripción temprana antes del 21 de octubre 30% de descuento.

Informes e Inscripción:  
**[silvanacerini@consultoracerini.com.ar](mailto:silvanacerini@consultoracerini.com.ar)**