

*Herramientas prácticas  
para la obtención  
de una cartera sana  
y un recaudo al 100%*



**SEMINARIO TALLER**

# Gestión Efectiva de Crédito, Cartera y Cobranzas

**Medellín,**  
Junio 14

**Cali,**  
Junio 15

**Bogotá,**  
Junio 22

**Barranquilla,**  
Junio 23 de 2011

**Conferencista**



## LEONARDO SUÁREZ HERNÁNDEZ

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Javeriana. Especialista en Sistemas de Información de la Universidad de los Andes. Experto en temas de Administración de Riesgos y Gestión Efectiva de la Cobranza. Durante más de 20 años ha ejercido como Directivo, Asesor o Entrenador de estos temas para numerosas organizaciones de los sectores financiero, real y de servicios, entre ellas el BBVA, Banco de Bogotá, Banco de Crédito, Banco Popular, Banco Agrario, Davivienda, Megabanco, Granahorrar, Colmena, Colpatría, Seguros Bolívar, Icetex, Ictotec, Comcel, Avianca, Compañía Colombiana Automotriz, Telecom, El Cerrejón, Fonade, John Restrepo y Cía, Papeles Nacionales, entre otras. Profesor de postgrado en diversas universidades de Colombia y conferencista frecuentemente invitado a disertar en foros y congresos sobre temas de Finanzas, Riesgos y Cobranzas.

Directivos, ejecutivos  
y asesores de:

Cartera, Cobranzas, Créditos,  
Ventas, Finanzas, Tesorería  
Control Interno, Área Jurídica

# CONTENIDO TEMÁTICO

- 1. ASPECTOS DEFINITIVOS EN EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO:** Impacto financiero y riesgo del otorgamiento de crédito. Etapas en el otorgamiento de crédito: perfilación del cliente, entrevista, recaudo y análisis de información del cliente, determinación del cupo. Documentación y perfeccionamiento del crédito. El crédito como herramienta de permanencia y fidelización de clientes.
- 2. ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE LA CARTERA:** Análisis de la cartera por morosidad y zonas. Criterios para selección de medios y agentes. Administración de los cobradores. Provisiones y castigos de cartera. Acciones de seguimiento y control en la cartera.
- 3. CONOCIMIENTOS JURÍDICOS ESENCIALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO, LA CARTERA Y LA COBRANZA.**
- 4. EL PROCESO TÉCNICO DE LA COBRANZA:** La nueva definición de cobranza. Administración del riesgo hacia el origen. Planificación de la cobranza. La cobranza telefónica. Técnicas verbales. La cobranza escrita. La cobranza en terreno. La cobranza en plataforma. El outsourcing en la cobranza. Judicialización. Gestión con el codeudor. Conciliación y renegociación.
- 5. NUEVAS TÉCNICAS APLICADAS A LA COBRANZA:** Técnicas de comunicación asertiva. Uso práctico de la Programación Neuro Lingüística y de la Psicolingüística en la labor de cobranza. El manejo de las objeciones. Técnicas de negociación aplicadas a la cobranza.
- 6. EJERCICIOS DE APLICACIÓN.**

# INFORMACIÓN GENERAL

**Medellín:** Junio 14, Hotel Poblado Plaza  
Salón Andino. Carrera 43A No.4Sur-75

**Cali:** Junio 15, Club Campestre de Cali  
Salón Palmas. Calle 5 frente a Unicentro

**Bogotá:** Junio 22, Hotel Bogotá Plaza  
Salón La Carolina. Calle 100 No 18A-30

**Barranquilla:** Junio 23 de 2011, Hotel Puerta del Sol  
Salón Tabriz. Calle 75 No. 41D - 79

**HORARIO:** De 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

**VALOR DE LA INVERSIÓN:** \$495.000 (Cuatrocientos noventa y cinco mil pesos) más iva. Se mantiene el precio del año 2010. Incluye refrigerios, almuerzo, memorias y certificado de asistencia.

## Nuestra actual programación - No se la pierda !

### Seminario Taller Gestión Efectiva de Crédito, Cartera y Cobranzas

Medellín, Junio 14    Cali, Junio 15  
Bogotá, Junio 22    Barranquilla, Junio 23

### Seminario Taller Actualización en IVA

Bogotá, Junio 15    Medellín, Junio 16  
Cali, Junio 17    Barranquilla, Junio 20

### Seminario Taller Evaluación del Desempeño Laboral

Barranquilla, Junio 17    Cali, Junio 22  
Medellín, Junio 23    Bogotá, Junio 29

### Seminario Taller Planeación de Compras y Desarrollo de Proveedores

Bogotá, Junio 21    Medellín, Junio 22  
Cali, Junio 23    Barranquilla, Junio 29

### Seminario Taller Etiqueta, Protocolo y Eventos en la Empresa

Cali, Junio 29    Medellín, Julio 1  
Bogotá, Julio 6    Barranquilla, Julio 7

### Seminario Taller Últimos Cambios Normativos en Seguridad Social

Bogotá, Julio 7    Barranquilla, Julio 8  
Medellín, Julio 11    Cali, Julio 12

Toda inscripción deberá ser pagada en forma anticipada a nombre de **PRACTICA, Nit. 805.011.877-1** y consignada en alguna de las siguientes cuentas corrientes del Banco de Bogotá, dependiendo de la ciudad a la cual usted vaya a asistir:

**Bogotá:** Cta. Cte. No. 009-09660-3    **Medellín:** Cta. Cte. No. 433-04016-9

**Cali:** Cta. Cte. No. 484-19786-8    **Barranquilla:** Cta. Cte. No. 087-34334-9

Para formalizar las inscripciones se deberá hacer el registro telefónicamente y enviar la consignación vía fax o por correo electrónico, indicando los nombres de las personas inscritas.

**Entregar la consignación original  
a la entrada del seminario**

**- SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES -**

## INFORMES E INSCRIPCIONES

**BOGOTÁ** Tels. (1) 6348951/52 - Fax: 6348951 / [practicabogota@cable.net.co](mailto:practicabogota@cable.net.co)  
**CALI** Tels. (2) 3152471/73 - Fax: 3152471 / [practica@practica.com.co](mailto:practica@practica.com.co)  
**MEDELLÍN** Tels. (4) 3121008/09 - Fax: 3521340 / [practicamedellin@une.net.co](mailto:practicamedellin@une.net.co)  
**BARRANQUILLA** Tels. (5) 3604443 - Fax: 3604443 / [practicabarranquilla@metrotel.net.co](mailto:practicabarranquilla@metrotel.net.co)

**Celulares: (03) (311) 634 2419 - 634 2413**

**Visite nuestro nuevo portal [www.practica.com.co](http://www.practica.com.co)  
para conocer toda nuestra programación... y mucho más.**

AUSPICIA

