

INFORME

Seminario taller

“Gestión Efectiva de Crédito: Estrategias de Colocación y Cobranza”

Quito

8 y 9 de febrero del 2018

Facilitador:
Econ. Ramiro Narváez

Dirección: Pasaje El Jardín E10-06
y Av. 6 de Diciembre, Edf. Century
Plaza 1, piso 8, Of. 24
Telf. 593 (2) 3333091 - 3332446
3333551 - 3333550 - 3333006
E-mail: info@rfd.org.ec
Web: www.rfd.org.ec
Quito- Ecuador



@rfdecuador /rfdEcuador 0996463745

+RedDeInstitucionesFinancierasDeDesarrollo

SEMINARIO TALLER

“Gestión Efectiva de Crédito: Estrategias de Colocación y Cobranza”



ANTECEDENTES.-

En el Centro de Capacitación de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo – CAMRED los días 8 y 9 de febrero del 2018, se llevó a cabo el seminario taller “Gestión Efectiva de Crédito: Estrategias de Colocación y Cobranza” dirigido para Asesores y jefes de crédito, responsables y personal de colocación y cobranzas de instituciones financieras y del sector financiero popular y solidario.

El seminario taller dictado tuvo como **OBJETIVO PRINCIPAL** dotar a los participantes de conocimientos y técnicas para lograr una mayor efectividad en el proceso de colocación y recuperación de cartera; utilizando métodos, técnicas y herramientas que les permitirán realizar una negociación certera.

Se contó con la asistencia de 21 participantes provenientes de diversas Cooperativas de Ahorro y Crédito así como empresas privadas que trabajan en temas de cobranza. Mediante su participación activa y proactiva contribuyeron al desarrollo de los temas planteados y cimentando los conocimientos en base a experiencia vivenciales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

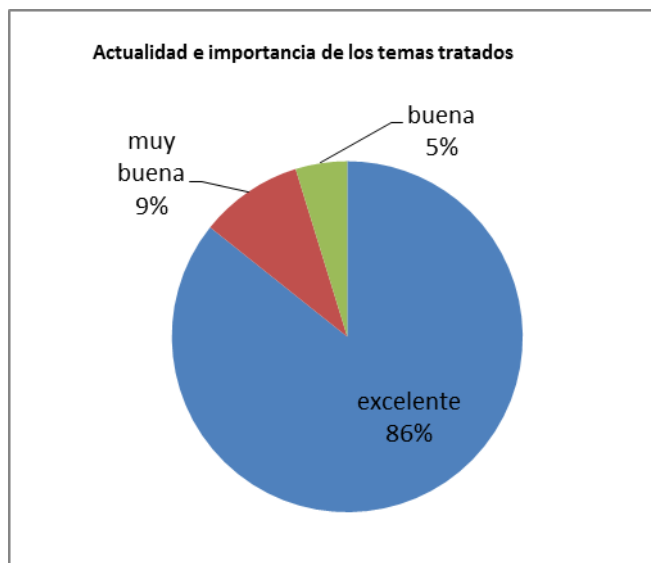
- Desarrollar en los participantes las destrezas y habilidades de fortalecimiento comercial que aseguren una adecuada colocación de productos de crédito, así como la generación y fortalecimiento de las relaciones con clientes para asegurar la rentabilidad y el crecimiento institucional.
- Realizar un análisis del proceso de colocación de crédito, políticas, instrumentos y formatos actualmente utilizados por las instituciones y como estos elementos pueden afectar o no al crecimiento de colocaciones.

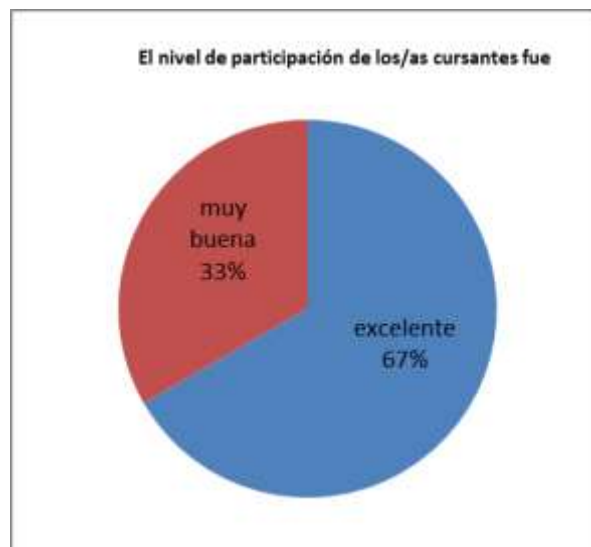
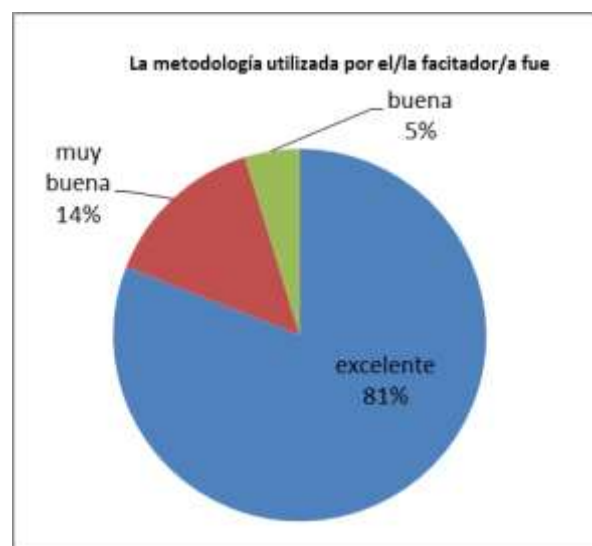
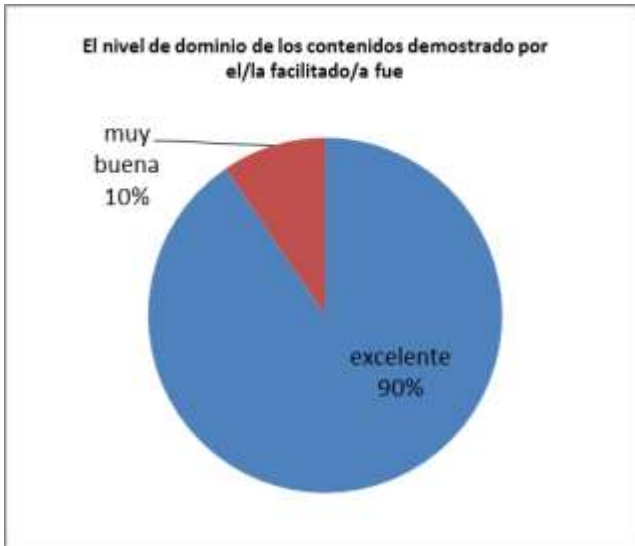
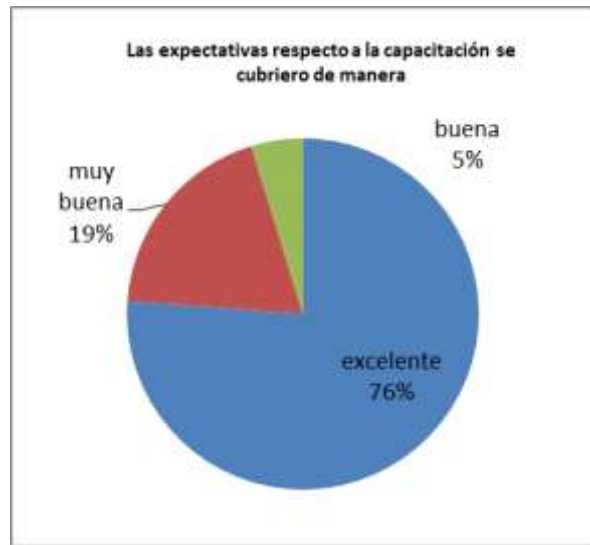
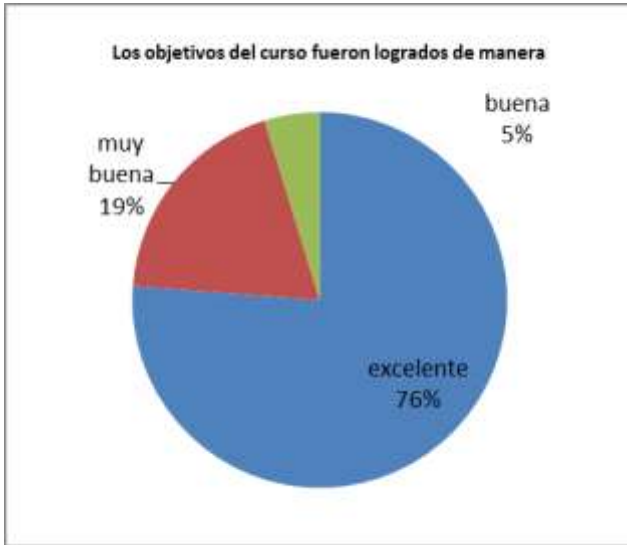
- Generar una guía de evaluación a profundidad al personal del Área de Crédito en términos de sus capacidades comerciales, resultados alcanzados y predisposición de cambio.
- Proponer estrategias de mejoramiento de los indicadores de colocación de cartera, tiempos de respuesta y oportunidad respecto del cliente.
- Describir técnicas de gestión de recuperación de cartera, a través de la planeación y organización de la cobranza, tomando en cuenta los pilares de la cobranza de la gestión, el cliente y el crédito.
- Potencializar el desarrollo de las habilidades de cobranza efectiva, utilizando los procedimientos y técnicas de cobranzas en sus diferentes etapas.
- Aplicar el proceso de acercamiento, contacto y negociación en cobranzas, tomando en cuenta los diferentes tipos de clientes, potencializando el desarrollo de habilidades personales a través de ejercicios prácticos como la clínica de cobranzas.

EVALUACIÓN:

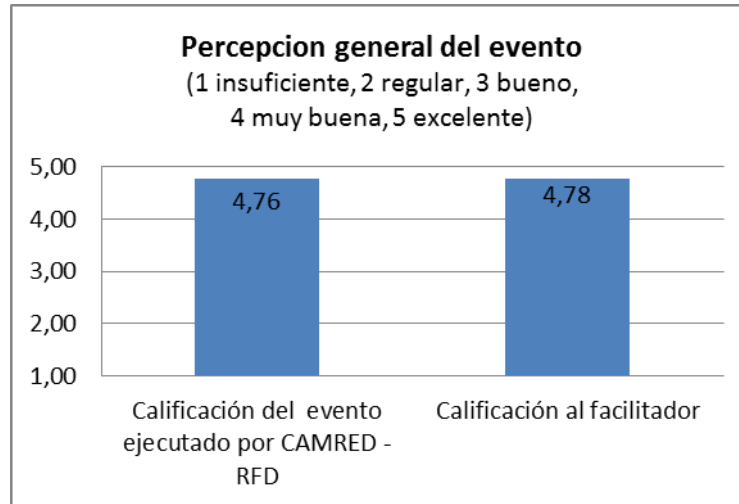
Para mejorar los índices de servicio de capacitación se aplicó encuestas a todos los participantes del seminario taller con la finalidad de determinar la satisfacción y los aspectos de mejora que nos permitirán brindar cada día mejor servicio que cumplan con las expectativas y aplicabilidad que buscan los participantes.

ASPECTOS RELEVANTES





SATISFACCION GENERAL



Como se puede observar se presentan índices de satisfacción superiores a 4,76 que representa una calificación muy buena, que refleja que se cubrió expectativas de los participantes así como que se cumplió con los objetivos del taller.

Agradecemos a todas las instituciones que confían en la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo para capacitar a sus funcionarios.

Un reconocimiento especial a cada uno de los participantes del taller, por su gran desempeño, participación, e impulso, para que este evento haya tenido la importancia y el éxito alcanzado.

Elaborado por:
Verónica Freile
RFD - CAMRED