

## Diplomado: Crédito Comercial y Cobranza

Duración: 120 hrs.

### ALCANCE DEL PROGRAMA

En el medio empresarial se afirma que “es fácil vender, lo difícil es recuperar los créditos otorgados para vender”. Efectivamente este es uno de los grandes problemas que enfrentan las compañías y cabría preguntarse: ¿Cuántas de ellas han tenido que cerrar sus puertas porque sus clientes no les pagan o porque lo hacen a destiempo?

Por otra parte, algunos directores financieros afirman que: La administración de la cobranza es un problema cotidiano de cualquier empresa que afecta negativamente su flujo de efectivo. Sin embargo y ante este panorama debemos responder algunas preguntas como las siguientes: ¿Cómo autorizar un crédito a una persona o empresa desconocidas? ¿Cómo contratar el crédito para que en caso de que no se pague pueda recuperarlo por la vía legal? ¿Cómo controlar la cobranza de la empresa para que se recupere en el tiempo pactado? ¿Qué gestiones se deben efectuar para recuperar los adeudos vencidos?

Este diplomado está diseñado para que adquiera los conocimientos y las principales herramientas que permitan hacer más eficiente la función de crédito y cobranzas de las empresas mismas que son fundamentadas en técnicas modernas de análisis de crédito y su eficiente administración para recuperar los financiamientos otorgados en el tiempo pactado.

### DIRIGIDO A

- Gerentes de crédito y cobranzas y sus subordinados.
- Gerentes de finanzas que tienen bajo su responsabilidad el crédito y la cobranza.
- Pequeños empresarios que tienen a su cargo el área de crédito y cobranza.
- Personas que trabajen en el área de contraloría o auditoría de las empresas.
- Los socios de despachos de consultoría o sus ejecutivos que desean incursionar en la asesoría en materia de crédito y cobranza.
- Empresarios y administradores que requieren el manejo de herramientas de crédito y cobranza para una mejor integración de sus actividades.
- Personas en general que desean adquirir los conocimientos en esta materia.

### **BENEFICIOS**

- Elaborar la política de crédito de una empresa y el proceso crediticio de la misma.
- Utilizar técnicas de análisis de crédito para minimizar los riesgos en que incurren las operaciones de otorgamiento de crédito y cobranza.
- Revisar las etapas que se siguen en los juicios judiciales para la recuperación de los créditos.
- Identificar los elementos que integran la política de cobranza de una compañía.
- Reconocer las etapas que integran el proceso de cobranza de una empresa y los posibles riesgos.
- Elaborar reportes de crédito y cobranzas, necesarios para su control y la toma de decisiones.
- Aplicar las diferentes técnicas de negociación enfocadas a la cobranza.

### **CONTENIDO TEMÁTICO**

#### **TEMA 1 LA POLÍTICA DE CRÉDITO COMERCIAL, FUNDAMENTO DE UNA CARTERA SANA**

El participante reconocerá el proceso crediticio desde su otorgamiento hasta su recuperación siguiendo una lógica financiera a partir de las políticas de crédito de una organización.

- Concepto de crédito comercial
- Fundamentos básicos de estados financieros
- Lógica financiera de los negocios
- Elementos que integran un crédito (línea de crédito, monto, plazo, garantías, etcétera.)
- Riesgos a los que están expuestos los créditos comerciales
- Tipos de crédito que otorgan las empresas
- Elementos que conforman la política de crédito de una empresa y su interacción con las demás políticas del negocio
- Elaboración de las políticas de crédito de una empresa y su difusión
- tapas que integran el proceso crediticio de una empresa

## **TEMA 2 CÓMO SE OTORGA UN CRÉDITO COMERCIAL**

Aplicará diferentes técnicas para evaluar una solicitud de crédito.

- Información que debe contener una solicitud de crédito
- Documentación que se requiere al cliente para autorizar un crédito y para qué sirve
- Elementos que se evalúan del cliente para autorizar un crédito
- Investigación del solicitante de crédito (agencias de investigación, visita ocular y registro público de la propiedad y comercio)
- Interpretación del buró de crédito base de la decisión crediticia
- Entorno de la empresa y su implicación en el crédito
- Técnicas de análisis de crédito
- Otorgamiento de créditos basados en la identificación de los riesgos crediticios

## **TEMA 3 DIVERSAS MANERAS DE FORMALIZAR UN CRÉDITO COMERCIAL Y SUS IMPLICACIONES LEGALES**

Revisará las formas en que se determinan los créditos, así como las ventajas y desventajas de otorgarlos y los diversos juicios y procedimientos para recuperarlos.

- Los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y sus principales cláusulas
- Los pagarés
- Entrega de la factura versus contarrecibo
- Cómo se constituyen las garantías reales y personales
- Criterios para dejar de surtir a un cliente con línea de crédito autorizada
- Trámites judiciales para recuperar cartera vencida dependiendo de la manera en que se formalizó.

## **TEMA 4 ADMINISTRACIÓN DE LA COBRANZA**

Definirá la política y el proceso de cobranza de una empresa considerando herramientas actualizadas para tal fin.

- Herramientas necesarias para una cobranza exitosa
- Sistemas de control de la cartera
- Personas que efectúan la cobranza
- Cómo se integra un manual de políticas de cobranza
- Diferentes formas de cobro: Problemática que se presenta con la recepción de transferencias bancarias o depósitos en cuentas de cheques)
- El proceso de cobranza

## **TEMA 5 TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN APLICADAS A LA COBRANZA**

Utilizará técnicas de negociación y otros aspectos básicos para lograr la cobranza de la cartera.

- Características de los diferentes clientes de cobranza
- Habilidades de comunicación
- Elementos básicos de programación neurolingüística aplicado a la cobranza
- Técnicas de negociación
- Técnicas de cobranza (disco rayado, radar, telaraña, buró de crédito)
- Manejo de presión para el cobro
- Uso efectivo del teléfono como herramienta de cobro
- Métodos para el manejo de objeciones
- La inteligencia emocional como recurso para la cobranza