



***Foro de Estrategias y Claves en la  
Operación de Centros de Cobranza***



Este foro está orientado a los responsables de la operación de centros de cobranza, y toca temas que inciden en recursos humanos, procesos, estrategias, tecnología y la administración misma de la operación. El planteamiento de estos temas se sustenta en una premisa estratégica que promueve 5 Elementos Clave y que han sido identificados en prácticamente todos los centros de cobranza con los que ICM ha interactuado a lo largo de 8 años.

En el foro analizaremos la mejor manera de desarrollar Líneas Estratégicas que nos permitan generar prácticas más eficientes en los factores clave de la operación para lograr objetivos cada vez más altos.

## Contenido

El foro presentará conferencias sobre los temas que a continuación se detallan

### Recurso Humano

- Cómo hacer que la gente quiera trabajar en tu centro de cobranza
- Implementando mecanismos de reducción de la rotación
- Desarrollando al equipo de trabajo

### Efectividad de Gestión

- Implementando un modelo de Negociación Efectiva
- Puesta en marcha del Modelo de Coaching en piso operativo
- Aplicación efectiva de Guías de Gestión para el CallFlow de cobranza
- Herramientas para la gestión

### Eficiencia Operacional

- Qué hacer para focalizar a la Organización en los Objetivos del Negocio
- El manejo adecuado de las estrategias de contactación
- Desarrollando un Modelo de Información efectivo
- Qué cuidar dentro del Control Financiero
- El control del Riesgo Operacional

### Capacidad de Toma de Decisiones

- El BalancedScorecard como herramienta de gestión de la Estrategia de cobranza
- Aprovechando mecanismos de control como el EarlyWarning Monitor
- Las ventajas del modelo ChampionChallenger en la cobranza
- Qué procesos definir y utilizar en el ambiente operativo

### Respaldo Tecnológico

- Para la Gestión
- Para la Administración de Carteras
- Para la Contactación
- Para el Aseguramiento de Calidad
- Para el Modelo de Información



## Ponentes

### Joaquín Peña Velázquez

Director de la División Consultoría de ICM

Ingeniero en Sistemas Computacionales por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México, y Egresado del Colegio de Graduados en Alta Dirección.

CEO y Socio Consultor de LemonadeSolutions y Lemontree, donde también dirige y participa en los servicios de desarrollo de negocios a través de: modelos estratégicos, implementación de procesos de misión crítica, desarrollo del capital humano e integración de tecnología, en México y Sudamérica.

Es co-autor y miembro consultivo del Comité Desarrollo de Estándares de Operación de Centros de Cobranza ELTO CO

®yCall y Contact Centers ELTO CC®, entre otros.

Ha dictado conferencias y cursos sobre temas de de Cobranza, Administración, Riesgo, y el Proceso integral de crédito; así como, Comunicación efectiva, Liderazgo, Reinención, Servicio al Cliente, Gestión del cambio, Modelos de Negocio, operación eficiente de Call y Contact Centers, para diversas Organizaciones.

Su participación como conferencista pasa por diversos foros de negocios, centros de contacto, organismos gubernamentales estatales y entidades de divulgación académica, así como congresos y empresas en México, Colombia, Paraguay, Costa Rica, Panamá, El Salvador, Uruguay, Ecuador, Perú, etc.

Es autor de diversas publicaciones de negocios, cobranza, desarrollo organizacional, ventas, gestión de estrategias de servicio, reinención y cambio.

Su experiencia profesional previa a su participación con Lemontree y el grupo, incluye entre otras:

- Subdirector de Management InformationSystem en Banco Nacional de México y Citigroup.
- Subdirector de Control Financiero y Sistemas de Calidad en Banco Nacional de México y Citigroup.
- Coordinador de Infraestructura hipotecaria en Banco Nacional de México.
- Coordinador de cobranza en Call Center para Banamex
- Coordinador de proyectos de reingeniería en Bancomer México.
- Ingeniero de Proyectos de tecnología en Dupont México.
- Ingeniero de Sistemas de Dupont México

## Datos del Evento

**26 de Julio de 2011 - De 9 a 14hrs**

**Ciudad de México**

**Hotel Marquis Reforma**



## Inversión

### Costo por participante

Si paga antes del 31 de Mayo **\$1,200.00 \***

Del 1 de Junio al 25 de Julio **\$1,500.00 \***

\* Precios + IVA

## Descuentos Especiales

**10 % de Descuento** Para miembros del portal [www.ejecutivosdecredito.com](http://www.ejecutivosdecredito.com)

**20 % de Descuento** Para Clientes de Nuxiba Technologies

## Descuentos por Número de Participantes \*

**10 % de Descuento** 2 asistentes

**15 % de Descuento** 3 a 5 asistentes

**25 % de Descuento** Paquete Corporativo (6 personas en adelante)

*\*participantes de la misma empresa y ubicación*

*Los descuentos no son acumulables, en caso de aplicar a dos o más, se toma el descuento mayor.*

## Más Información

### ICM

#### Teléfonos

- +52 (55) 5601 8089
- +52 (55) 5601 6551
- +52 (55) 5601 0457
- +52 (55) 5601 1516

**Mail:** [informacion@congresocredito.com](mailto:informacion@congresocredito.com)

## Patrocinador

