



Programa de desarrollo de habilidades :: Sector cooperativo ::

Introducción

En un momento donde muchas organizaciones se ven amenazadas por la gran oferta de productos financieros “ágiles” de las emergentes *fintechs*, así como por la competencia tradicional; Toma una especial importancia el **sobresalir**, hacer algo diferente, y detectar las áreas de oportunidad del sector para tener diferenciadores bien marcados al resto de competidores.

*“Un buen rival se fortalece de las debilidades de sus adversarios”
-Sun Tzu*

¿Cuáles son estas oportunidades del sector?

La experiencia de los socios y la congruencia con los valores cooperativistas.

Ese debería ser el eje que centro nuestros esfuerzos de cambio y de mejora, **asegurar una experiencia única para el cliente**, asegurándonos de brindarle los medios para acceder a productos financieros de calidad que se traduzcan en el medio para **eliminar preocupaciones, satisfacer deseos y manifestar sueños.**

Desarrollar en nuestros equipos las habilidades necesarias para acompañar de manera eficiente a los socios en todo el proceso, así como un enfoque centrado en el cliente y una cultura de liderazgo e innovación deberían de ser las estrategias fundamentales para crecer y sobresalir dentro del sector financiero.

Este programa es una invitación a iniciar esta transformación centrada en el cliente.

Ventajas & Beneficios

Ventajas del Programa:

Desarrollo de habilidades comerciales: Colocación de productos centrados en las necesidades del cliente, comprendiendo la psicología en la toma de decisiones al realizar una compra de un producto financiero.

Enfoque Integral en Crédito y Cobranza: Dominarás el proceso de crédito y cobranza, asegurando una colocación de calidad y reduciendo el índice de morosidad.

Excelencia en el Servicio al Cliente: Descubrirás cómo innovar en el servicio, agregar valor y desarrollar una cultura de calidad que te diferencie en el mercado.

Fidelización Efectiva: Conocerás las estrategias para cultivar la lealtad del cliente y convertirlos en portavoces de nuestra institución.

Beneficios Adicionales:

- ✓ Instructores expertos te guiarán durante todo el proceso de aprendizaje.
- ✓ Material de capacitación actualizado y enfocado en situaciones reales del mercado financiero.
- ✓ Casos prácticos y dinámicas que te permitirán aplicar los conocimientos de manera inmediata.
- ✓ Asesoría grupal para abordar tus desafíos específicos y desarrollar un plan de trabajo específico.
- ✓ Asegurar impacto en indicadores del negocio
- ✓ Desarrollo de una cultura de excelencia en la atención al cliente

1.- Gestión del cambio

- Reingeniería personal
- Gestión del cambio
- Innovación

2.- Ventas de productos financieros

- ¿Qué es la venta?
- Psicología en la toma de decisiones
- ¿Porque compran los socios?
- Modelo de venta efectiva
- Actitudes adversas (Objeciones/Desinterés)
- El perfil ideal del ejecutivo financiero

3.- Crédito y cobranza

- Conceptos fundamentales
- Proceso de crédito y cobranza
- Crédito neto
- Incremento en Colocación
- Administración de cartera
- Mejora directa e indirecta
- Indicadores de desempeño (KPI'S)
- Introducción a la evaluación de riesgos
- Morosidad
- Ética en el proceso de crédito y cobranza

4.- Servicio al cliente

- La experiencia del cliente
- La fórmula secreta del valor agregado
- Diagnostico (Mapa de la experiencia del socio)
- Modelo de Servicio VPP TIP
- Sistemas de calidad en atención al cliente
- Implementación, Medición y seguimiento
- El perfil ideal del agente de servicio

5.- Fidelización

- Lealtad al cliente
- Causas y consecuencias de la lealtad
- Gestión de la lealtad
- Enfoque al cliente = Fidelización
- Protocolos de quejas, reclamaciones, dudas y objeciones
- Trato con clientes "difíciles"
- Fidelización
- Estrategias de fidelización

Proyecto de aplicación final



Duración
36 horas

Modalidad
Virtual

Asesorías
Grupales

Seguimiento
Plataforma on-line