

PROGRAMA DE CERTIFICACION PARA ASESORES DE CREDITO

EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

Agosto - Octubre 2021

Modalidad Virtual

Estimado/a Participante:

Deseamos extenderle una calurosa bienvenida al Programa de Certificación para Asesores de Crédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito – Modalidad Virtual.

El Programa está diseñado para Asesores de Crédito con énfasis en microcrédito y pretende contribuir al fortalecimiento del equipo de asesores de crédito a través de una capacitación técnica que les permita actualizar, estandarizar y fortalecer conocimientos en la Metodología de microfinanzas y en el proceso crediticio.

Para Finanzas Inclusivas y Gobernanza – FIG, entidad de apoyo a la economía popular y solidaria; es un honor acompañarle en su proceso de desarrollo profesional, agradecemos habernos elegido para su formación y esperamos mantener una relación cercana a lo largo de su carrera profesional.

A continuación se detalla el contenido del Programa:

1. OBJETIVOS DE FORMACIÓN

Al término del programa de formación, los y las participantes habrán:

- Reforzado los conceptos sobre el nuevo entorno, la intermediación y el mercado financiero, así como el rol del asesor de crédito como ente dinamizador del desarrollo local.
- Articulado la generación, calidad de cartera y la productividad para una eficiente administración de cartera
- Actualizado sus conocimientos en metodología crediticia, levantamiento y análisis crediticio con enfoque a las microfinanzas.
- Fortalecido sus capacidades para una comunicación eficiente y efectiva procurando obtener una productividad acorde al requerimiento de la Cooperativa y cuidando las relaciones interpersonales.

2. METODOLOGIA DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Aprendizaje interactivo mediante el uso de plataformas virtuales, que permiten al participante no sólo contar con un facilitador experto, sino que ampliarán su aprendizaje mediante herramientas como: material digital de estudio, evaluaciones en línea, foros, discusiones, chats room, práctica en línea, ejercicios de aplicación, gamificación en línea, entre otros.

Cada módulo tendrá una duración de entre 9 a 12 horas, siendo el total del programa de 34 horas virtuales que incluyen actividades sincrónicas a través de videoconferencias y asincrónicas a través de la autoformación del estudiante en el aula virtual de aprendizaje.

La calificación mínima para obtener la aprobación es de 7 sobre 10, cada módulo será evaluado a través de los recursos y mecanismos establecidos por los facilitadores. En cuanto a la asistencia para contar con el programa de certificación deberá asistir los 3 módulos.

El Programa contará con la coordinación de la Entidad de Apoyo Finanzas Inclusivas y Gobernanza – FIG y el AVAL ACADEMICO del Centro de Estudios de la Cámara de Comercio de Quito, institución educativa registrada en el Ministerio de Educación con más de 25 años de experiencia en capacitación y formación a nivel nacional.

3. AGENDA DE CONTENIDOS

El programa incluye un total de **34 horas distribuidas en 3 módulos** de acuerdo al siguiente detalle:

MODULO 1 - ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y METODOLOGÍA CREDITICIA

(12 HORAS EN TOTAL – 10 HORAS A TRAVÉS DE VIDEOCONFERENCIAS Y 2 HORAS DE AUTOFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE TAREAS)

Microfinanzas y administración de la cartera de crédito

Entorno y estructura del Sistema financiero

Intermediación financiera y segmentos de atención

Retomando las raíces del rol del oficial de crédito como asesor y educador financiero y social

Administración de cartera: estándares para la generación, productividad y calidad de cartera

Concesión del Microcrédito y Análisis financiero

Riesgo crediticio y secretos de las 5 “C” de crédito

Metodología crediticia: evaluación socioeconómica, comité de crédito, seguimiento

Tips para el manejo de políticas de la Cooperativa e Instrumentación adecuada

Evaluación de la capacidad y voluntad de pago

Entorno Post Covid, “trriage” y análisis de actividades ganadoras, resilientes y perdedoras

Evaluación crediticia: casos de estudio (producción, comercio y servicios)

Cómo calcular la rentabilidad y precios de las actividades productivas

Estructura de estados financieros e Índices financieros

Cruces de información y análisis de variables indirectas

Determinación del monto, plazo y cuota del crédito

Herramientas de seguimiento y control de la cartera

MODULO 2 - CLIENTE EN EL CENTRO Y GESTION COMERCIAL

(10 HORAS EN TOTAL – 8 HORAS A TRAVÉS DE VIDEOCONFERENCIAS Y 2 HORAS DE AUTOFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE TAREAS)

Gestión Comercial y estrategias de venta de servicios microfinancieros

Criterios básicos en el servicio al cliente

Mercado Objetivo

Planeación y Preparación del Día

Identificar Cliente Potencial (negocio) - Promoción

Detectar Necesidad y satisfactores

La venta cruzada de servicios financieros y complementarios

Presentar Beneficios (De acuerdo a satisfactores)

Manejar Objeciones

Cierre de Venta

Reforzamiento y Despedida
Modelo de Interacción
Tipología del Cliente - Técnicas de ventas

MODULO 3 - CLIENTES CON DIFICULTADES Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

(12 HORAS EN TOTAL – 10 HORAS A TRAVÉS DE VIDEOCONFERENCIAS Y 2 HORAS DE AUTOFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE TAREAS)

Cambios y tendencias en los consumidores y preferencias de pago

La cobranza y la psicología del cliente

- Qué es cobrar
- Gestión de cobranzas online
- Estrategias para la gestión de recuperación personalizada
 - Tipología de clientes y el manejo de emociones
 - Tipos de clientes por la endocrinología
- Técnicas para el manejo de objeciones

Negociación: Anatomía de los conflictos, los tres cerebros

- Negociación y persuasión

Comunicación: Camino al manejo de conflictos

- La comunicación oral y comunicación no verbal
- Los pasos para una comunicación efectiva
- Barreras y brechas comunicacionales. La aplicación de la PNL

4. CRONOGRAMA DE APRENDIZAJE

Se contará con un equipo de formadores sumamente calificado, con un alto nivel de especialización y reconocida experiencia profesional en el área de gestión en Instituciones Financieras a nivel nacional e internacional.

Módulo	Fechas videoconferencias	Facilitador
MODULO 1 ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y METODOLOGÍA CREDITICIA	11 Agosto – 19:00 a 21:00 13 Agosto – 19:00 a 21:30 16 Agosto – 19:00 a 22:00 20 Agosto – 19:00 a 22:00	Oscar Banegas
MODULO 2 CLIENTE EN EL CENTRO Y GESTION COMERCIAL	2 Septiembre – 19:00 a 21:00 4 Septiembre – 19:00 a 21:00 8 Septiembre – 19:00 a 21:00 10 Septiembre – 19:00 a 21:00	Marcelo Mancheno
MODULO 3 CLIENTES CON DIFICULTADES Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	6 Octubre – 19:00 a 21:30 8 Octubre – 19:00 a 21:30 14 Octubre – 19:00 a 21:30 16 Octubre – 19:00 a 21:30	Roberto Espinosa

5. PLATAFORMA VIRTUAL

El programa se desarrollará bajo modalidad virtual con actividades sincrónicas a través de las videoconferencias en plataforma zoom, así como también se contará con un aula virtual de aprendizaje en el que podrán descargar el material de consulta, compartir a través de foros con los compañeros del curso, enviar las tareas o realizar los cuestionarios de evaluación.

Para ingresar al aula virtual deberá hacer click en el link: <https://campus2.figlac.org/>

El usuario y contraseña será su número de cédula

El aula estará habilitada para el acceso a partir del día 11 de agosto 2021.

Para las videoconferencias se utilizará un solo link por plataforma zoom:

<https://us02web.zoom.us/j/86818655727?pwd=CHRuYm5lTVoxbHMzb0l2TTJycUhqQT09>

ID de reunión: 868 1865 5727

Código de acceso: FIG

Para preguntas e inquietudes estamos a las órdenes en los siguientes correos:

FIG: Yamile Pinto G. yamilep@figlac.org – celular 0999926031

Buena suerte!