

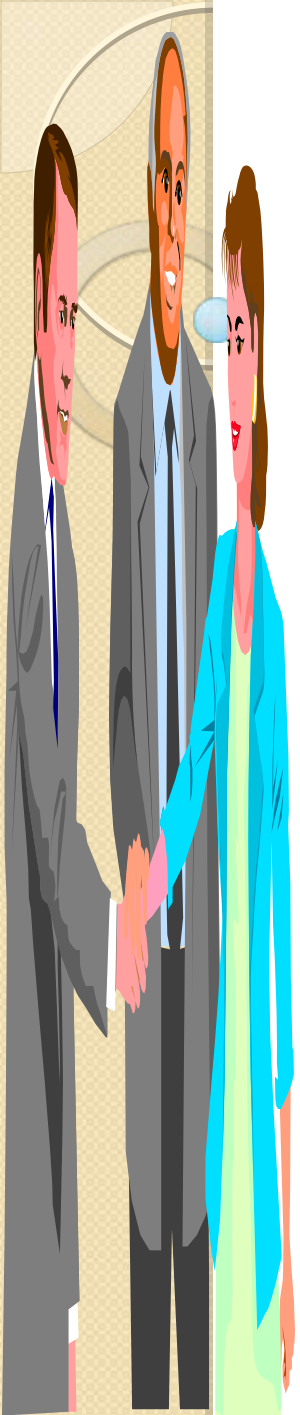
EL EJECUTIVO DE CRÉDITO PROACTIVO

Econ. Félix Campoverde Vélez
Capacitador Empresarial, Consultor y Catedrático
Universitario

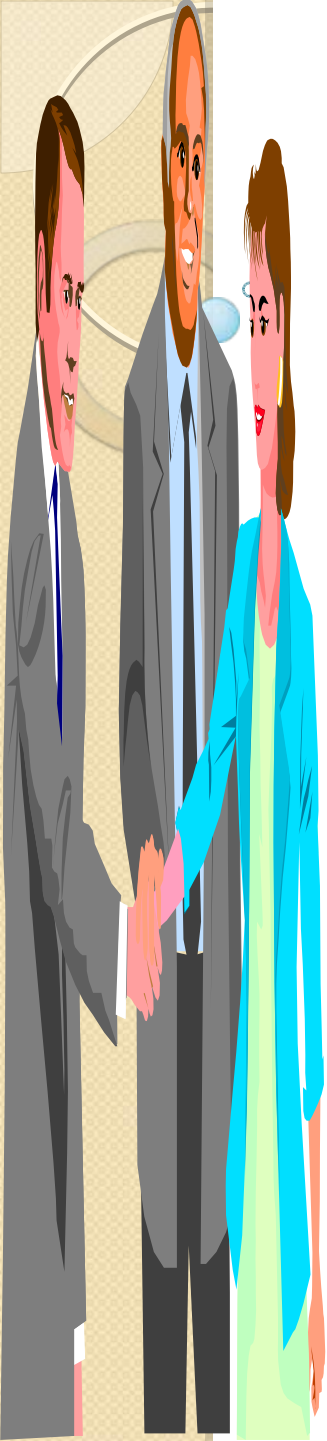


EL EJECUTIVO DE CRÉDITO

- Cada Solicitud de Crédito es una oportunidad.
- No prejuizar, sino escuchar con interés
- No pretender tener conocimiento que realmente no se tenga (preguntar, investigar y orientar)
- Hay que ver el ARBOL completo (ventajas y desventajas del CRÉDITO)
- Pensar que no solamente es bueno sino de fácil recuperación.
- No existe un mal cliente, lo que existe es un mal otorgamiento y control del crédito.



EL EJECUTIVO DE CRÉDITO

- 
- An illustration on the left side of the slide shows three business professionals. Two men in grey suits and a woman in a blue and green outfit are standing and talking. The man in the middle is gesturing with his hand. The background is a light yellow with faint circular patterns.
- No comprometerse prematuramente
 - No ofrecer esperanzas
 - No atribuir el rechazo del crédito a otra personas
 - Nunca asumir actitud de huida
 - Aceptar la responsabilidad y tomar las decisiones con prontitud
 - Conceder el Crédito con Suavidad y Humildad (No darlo como un favor)
 - Las reglas pueden enriquecer los conocimientos
 - Cerciorarse de que el cliente conoce los plazos las condiciones de venta

EL EJECUTIVO DE CRÉDITO

- Ser justo y uniforme en materia de descuento y recargo
- No permitir que el cliente señale las condiciones de negociación
- Cerciorarse de que las cifras están correctas
- Simplificar al cliente sus operaciones
- Consultar frecuentemente las políticas y procedimientos de Crédito y Cobranzas como las legislaciones.
- Un cliente bien manejado es una oportunidad de inversión multiplicadora



El Ejecutivo de Crédito y Cobranzas y sus cualidades

C&C
IECP

CUALIDADES	A	B	C	D
<p>1.- PERSONALIDAD.- La que corresponde a todo ejecutivo de una empresa.</p> <p>a.) Su aspecto personal b.) El interés de los empleados por sus puntos de vista. c.) Sinceridad en la actitud y los modales d.) Capacidad para enfrentarse a la crítica. e.) Capacidad para inspirar confianza. f.) facilidad de palabra.</p> <p>2.-JUICIO.- Para estar abierto a todo tipo de información que se relacione con su departamento.</p> <p>a.) Empleo frecuente de la información departamental. b.) Análisis exhaustivo del problema que debe resolver. c.) Apego a los hechos sin prejuicio personales.</p> <p>3.-TACTO.-Para dar mejor trato a la clientela, especialmente cuando se debe negar el crédito sin perder al cliente.</p> <p>a.) Conocimiento personal de cada cliente. b.) Aceptación de la responsabilidad ante la clientela. c.) Firmeza y suavidad al mismo tiempo cuando los créditos solicitados tenga que rechazarse. d.) Capacidad para mantener la clientela .</p> <p>4.- DETERMINACIÓN .- Ejercicio de su mandato siempre dentro de las políticas del departamento y de la empresa.</p> <p>a) Cuidado en el análisis de los problemas departamentales. b) Desarrollo de nuevas ideas para resolver nuevos problemas. c) Capacidad para lograr la cooperación de los subordinados. d) Aplicación literal de las políticas del departamento.</p> <p>5.-CONOCIMIENTO . Los adecuados para administrar el crédito.</p> <p>a) Administración de empresas b) Finanzas c) Economía d) Psicología e) Mercadotecnia f) Derecho mercantil g) Derecho fiscal.</p>				

Aplíquese las sumas de las columnas a las fórmulas siguientes, para conocer la proporción de

eficiencia:
$$\text{EFICIENCIA} = \frac{A + (B/2) + (C/4)}{X} \times 100 = \%$$

VALORES BÁSICOS DEL EJECUTIVO DE CRÉDITO ORIENTADA AL SEVICIO

C&C
IECP

HAGA

Capacidad de Repuesta

Accesibilidad

Credibilidad

Competencia

Confiabilidad

Comunicación



NO HAGA

NO MIENTA NI HAGA
PROMESAS FALSAS

NO SE DESVIE DEL TEMA

NO SAQUE CONCLUSIONES
SIN ANTES TENER LOS
HECHOS

NO TENER UNA
ACTITUD RECEPTIVA

NO DISCUTA . EL CLISNTE
SIEMPRE TIENE LA RAZON

NO HAGA TODO DE UNA
VEZ

CONDICIONES PARA DAR UN BUEN SERVICIO:



- PONER INTERES EN EL CONTACTO
- ESPONTANEIDAD Y CAPACIDAD RESOLUTIVA
- IR UN PASO MÁS ALLÁ (FLEXIBILIDAD)
- ARREGLO CUANDO LAS COSAS SALIERON MAL

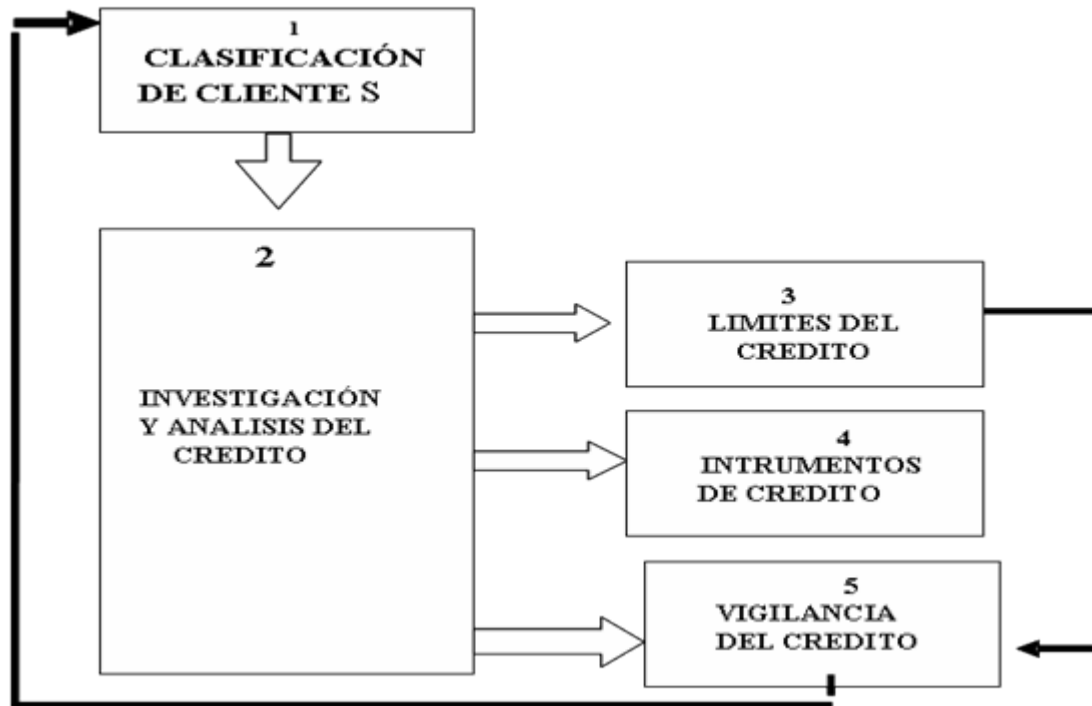
¿ QUÉ ES LO QUE QUEREMOS COMO CLIENTES ?

- No pagar ineficiencias
- que nos atiendan bien
- Menores Costos

NUNCA OLVIDE DE DAR SU TELEFONO O DIRECCIÓN
PORQUE USTED NUNCA SABE, CUANDO LO NECESITA SU CLIENTE

EL EJECUTIVO DE CRÉDITO

ADMINISTRA EL RIESGOS DE CRÈDITO:



Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito representa la pérdida potencial por falta de pago, es decir, implica la posibilidad de que una de las partes en un determinado contrato no cumpla con sus obligaciones.

ADMINISTRA EL RIESGOS DE CRÈDITO:

C&C
IECP



Identifican
Causa origen
DEL RIESGO de
CRÈDITO

Crea sistemas de
medición y
monitoreo
Con indicadores

Compara el
desempeño real
frente a lo
proyectado

Evalúa los resultados y
aplicar medidas si son
necesarias

CARTERA DE AN TIGUEDAD

Se retroalimenta de
sus experiencias

**EL CRÈDITO ES EL ARTE DE
PERMITIR A OTRAS PERSONAS
UTILIZAR NUESTRO DINERO**

LOS TRES “PILARES” EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO A CLIENTES

a).- Información suficiente
(Cash Flow)



b).- Decisión objetivizada, y
(Combinación del Análisis histórico con las Estimaciones futuras estadísticas)

c).- Política de garantía de cobro
(Cobertura del riesgo de solvencia mediante la garantía reales)

**SEMINARIO TALLER ADMINISTRACIÓN Y CONTROL
DEL RIESGO DE CRÉDITO felix_german_c@hotmail.com**

Las pautas que tienen presente los ejecutivos de crédito...

- 1) Cuando un cliente no dice nada respecto al precio y los costos de financiación.- Esto puede significar que no tiene la menor intención de pagar.
- 2) Cuando las referencias de crédito están incompletas.
- 3) Cuando únicamente los proveedores claves aparecen como referencias



El Ejecutivo de crédito sabe:

- Si una cuenta empieza a delinquir, el tiempo es crucial
- Mientras más tiempo dura una deuda, mas difícil se hace cobrarla.
- Los vendedores suelen creer que al cobrar, asuntan al cliente
- Las técnicas de cobranzas pueden servir también como estrategias de servicios al cliente. Válgase de la deuda pendiente como pretexto para visitar a su cliente

CASO # 3

Helen Bowers Gerente de Muscarella, recientemente recibió un reporte del departamento de mercadotecnia y un memo de la gerencia general donde se recomendaba que se relajara la política de crédito, en especial porque se había perdido un contrato de venta de \$500 mil dólares.

Lucy (Gerente Financiera), al enterarse de lo que estaba pasando sin saber qué clase de cliente era, llamó urgentemente a la gerencia general para explicar que estas oportunidades no podían dejarse pasar.

Helen Bowers llamó urgentemente a Erick (Analista de crédito), quien informó:

- Que el cliente era nuevo y por primera vez estaba solicitando crédito.
- No tenía los permisos legales de funcionamiento.
- La empresa venia funcionando, hace 18 meses.
- Que el crédito superaría a las garantías reales.
- La renovación de su personal era constante como también las de sus proveedores.
- Su estado de pérdidas y ganancias reflejaba una gran utilidad financiera más no operacional.

El señor era muy popular en el sector económico pero no era suficiente para concederle el crédito.

Pregunta:

8.-¿Qué haría usted en el caso de Helen?

9.-¿Cree usted que la actitud de Erick estaba bien?

Referencias del autor:

<http://www.zonaeconomica.com/taxonomy/term/182>

El Riesgo Crediticio

<http://www.articuloz.com/creditos-articulos/riesgos-crediticio-397798.html>

<http://creditos.unificaciondeprestamos01010.com/riesgos-crediticio.html>

“EL SERVICIOS AL CLIENTE, COMIENZA Y TERMINA EN NUESTRAS PROPIAS CONCIENCIAS”

Econ. Félix Campoverde Vélez
Capacitador Empresarial y Consultorias