



ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
PARA EL DESARROLLO (ALIDE)

INDE Consulting - CHILE

Programa de Especialización
Alto Rendimiento en Jefaturas de Sucursales o Agencias
Lima, Perú, 13 al 15 de marzo de 2019

Programa de Actividades

Miércoles, 13 de marzo de 2019

8:30 a 9:00 horas Registro de participantes

9:00 a 9:30 horas **Inauguración**

PARTE 1: MODELO DE EXCELENCIA

9:30 a 11:00 horas **Módulo 1.2: Modelo de Excelencia Malcolm Baldrige**
➤ Definición del modelo.
➤ Criterios de trabajo.

11:00 a 11:30 horas Receso para café

PARTE 2: GESTIÓN COMERCIAL

11:30 a 13:30 horas **Módulo 2.1: Estrategia Comercial Segmentada**
➤ Segmentación.
➤ Oferta de valor.

13:30 a 14:30 horas Almuerzo

14:30 a 16:00 horas **Módulo 2.2: Generación de Demanda**
➤ Instrumentos de generación de demanda.
➤ Planificación de metas.

16:00 a 16:15 horas Receso para café

PARTE 3: GESTIÓN DE CLIENTES

16:15 a 17:30 horas **Módulo 3.1: Experiencia de Compra**
➤ Experiencia de compra.
➤ Satisfacción de clientes.

Jueves, 14 de marzo de 2019

09:00 a 11:00 horas **Módulo 3.2: Fidelización de clientes**
➤ Programa de escucha de clientes.
➤ Fidelización de largo plazo.

11:00 a 11:30 horas Receso para café

PARTE 4: GESTIÓN DE PERSONAS

11:30 a 13:30 horas **Módulo 4.1: Gestión de Felicidad**
➤ Marco conceptual.
➤ Programa de alta motivación.

13:30 a 14:30 horas Almuerzo

14:30 a 16:00 horas **Módulo 4.2: Modelos de Incentivos**
➤ Incentivos intrínsecos.
➤ Incentivos Extrínsecos.

16:00 a 16:15 horas Receso para café

PARTE 5: LIDERAZGO

16:15 a 17:30 horas **Módulo 5.1: Liderazgo Transformador**
➤ Marco conceptual.
➤ Tipos de liderazgo.

Viernes, 15 de marzo de 2019

09:00 a 11:00 horas **Módulo 5.2: Liderazgo de todos los colaboradores**
➤ Cultura colaborativa.
➤ Desarrollo de liderazgos.

11:00 a 11:30 horas Receso para café

PARTE 6: GESTIÓN DE RIESGO

11:30 a 13:30 horas **Módulo 6.1: Evaluación de Riesgo Microempresas**
➤ Voluntad de pago.
➤ Capacidad de pago.

13:30 a 14:30 horas Almuerzo

14:30 a 16:00 horas **Módulo 6.2: Cobranza Preventiva y de recupero**
➤ Marco conceptual.
➤ Mejores prácticas.

16:00 a 16:15 horas Receso para café

16:15 a 17:30 horas **Módulo 6.3: Evaluación de Riesgo de Pequeñas empresas**
➤ Marco conceptual.
➤ Mejores prácticas.

17:30 a 17:45 horas Evaluación del Programa

17:45 a 18:15 horas **Clausura y entrega de certificados**