



ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
PARA EL DESARROLLO (ALIDE)

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL (BNB)

Seminario - Taller In-Company
Alto Rendimiento en Jefaturas de Sucursales o Agencias
Fortaleza, Ceará, Brasil, 5 y 6 de diciembre de 2019

Programa Preliminar de Actividades

Jueves, 5 de diciembre de 2019

8:00 a 8:15 horas Registro de participantes

8:15 a 8:30 horas Inauguración

MÓDULO 1: MODELO DE EXCELENCIA

8:30 a 10:30 horas ➤ Modelos de gestión de excelencia.
 ➤ Aplicación del modelo.
 ➤ Factores críticos de desarrollo.

10:30 a 11:00 horas Receso para café

MÓDULO 2: ESTRATEGIA COMERCIAL SEGMENTADA

11:00 a 12:30 horas ➤ Oferta de valor.
 ➤ Segmentación.
 ➤ Modelo aplicado: curva de valor.

12:30 a 13:30 horas Almuerzo

MÓDULO 3: GESTIÓN DE CLIENTES

- 13:30 a 15:00 horas
- Cultura y vocación de clientes.
 - Experiencia de compra.
 - Aprendizajes.

15:00 a 15:30 horas Receso para café

MÓDULO 4: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- 15:30 a 17:00 horas
- Servicio post venta.
 - Fidelización y gestión de fans.
 - Co creación con clientes.

Viernes, 6 de diciembre de 2019

MÓDULO 5: EVALUACIÓN DE RIESGO MYPES

- 08:00 a 10:00 horas
- Evaluación cualitativa y voluntad de pago.
 - Evaluación cuantitativa.
 - Alertas de riesgo: aprendizajes operaciones fallidas.

10:00 a 10:30 horas Receso para café

MÓDULO 6: COBRANZA PREVENTIVA Y DE RECUPERO

- 10:30 a 12:30 horas
- Indicadores de gestión.
 - Cobranza preventiva.
 - Cobranza de recupero.

12:30 a 13:30 horas Almuerzo

MÓDULO 7: GESTIÓN DE FELICIDAD Y ALTA PRODUCTIVIDAD

- 13:30 a 15:00 horas
- Felicidad y trabajo.
 - Gestión de felicidad
 - Modelo aplicado: positividad.

15:00 a 15:30 horas	Receso para café
15:30 a 16:15 horas	<u>Conclusiones y Recomendaciones</u>
16:15 a 16:30 horas	<u>Evaluación del Seminario</u>
16:30 a 17:00 horas	<u>Clausura</u>