



Iniciativas Empresariales

| estrategias de formación

**MADRID** 15 de abril de 2010

**BARCELONA** 27 de abril de 2010

## Seminario Práctico

# GESTIÓN DE IMPAGADOS

***Cómo usar eficazmente el teléfono, las cartas y las negociaciones con deudores para aumentar la eficacia en la gestión de cobros y la reclamación de impagos***

*En este Seminario Usted conocerá...*

- Cómo utilizar el teléfono convirtiéndolo en una eficaz herramienta para el cobro y prevención de impagados.
- Qué acciones específicas se realizan en el seguimiento y control de morosos mediante el uso del teléfono.
- Cómo potenciar la eficacia de las acciones de cobro mediante la sinergia de los distintos medios para reclamar las deudas.
- Cómo utilizar en las gestiones de cobro los derechos que tiene el acreedor.
- Cómo actualizar su formación práctica en los diferentes medios para gestionar el cobro de impagados y las reclamaciones de pago.
- Cómo se confeccionan las cartas de reclamación.
- Los métodos de reclamación sistemática a morosos y clientes y cuáles son más eficaces.
- La metodología especializada en el cobro de los impagados.
- Las técnicas de cobro a deudores y morosos.
- Los argumentos más adecuados para convencer al deudor.
- Las tácticas de los deudores para eludir el pago.
- Cómo superar las excusas de mal pagador de los morosos.
- Qué técnicas de persuasión y negociación hay que emplear para asegurar el cobro.
- La utilización de la PNL, programación neurolingüística, en las reclamaciones de impagados.
- Cómo utilizar el teléfono de manera disuasoria y como sistema de negociación con los morosos.
- Cómo efectuar una negociación cara a cara con el deudor y conseguir que pague.
- El seguimiento de una deuda viva del cliente no es empresa fácil, mediante el teléfono reduciremos los costes de seguimiento.



**BARCELONA**

**Tel. 932 721 366**

**Fax 932 721 491**

**MADRID**

**Tel. 902 021 206**

**Fax 902 021 207**





Iniciativas  
Empresariales

# Seminario Práctico GESTIÓN DE IMPAGADOS

***Cómo usar eficazmente el teléfono, las cartas y las negociaciones con deudores para aumentar la eficacia en la gestión de cobros y la reclamación de impagos***

## OTROS SEMINARIOS DEL ÁREA PREVISTOS PARA ESTE SEMESTRE:

- *Plan de reducción de costes y gastos de explotación en la empresa.*

Barcelona, 16 de febrero de 2010  
Madrid, 23 de febrero de 2010

- *Medición y control de la rentabilidad de la fuerza de ventas.*

Madrid, 16 y 17 de marzo de 2010  
Barcelona, 23 y 24 de marzo de 2010

- *Diagnóstico y optimización de redes comerciales.*

Barcelona, 8 de junio de 2010  
Madrid, 15 de junio de 2010

Pueden consultar el programa completo en:  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)



## Objetivos:

Uno de los efectos directos de la crisis económica actual es el aumento de la morosidad y los impagados en la empresa. Más que nunca son de gran utilidad las técnicas de gestión de cobros y reclamación de impagados.

En este contexto, las empresas acreedoras no deben limitarse a ejercer un rol pasivo en el cobro de las facturas pendientes y esperar pacientemente que los deudores efectúen los pagos. Los proveedores deben controlar los saldos vencidos y reclamar de forma adecuada las facturas impagadas.

Aplicar las adecuadas técnicas de cobro y disponer de personal especializado en la búsqueda de datos, en el aviso de fechas de vencimiento y en el segui-

miento de morosos, etc. lograrán reducir al mínimo los impagados de su empresa.

El objetivo de este Seminario es facilitar una información práctica sobre las posibilidades que existen para realizar el cobro de impagados y el seguimiento de morosos.



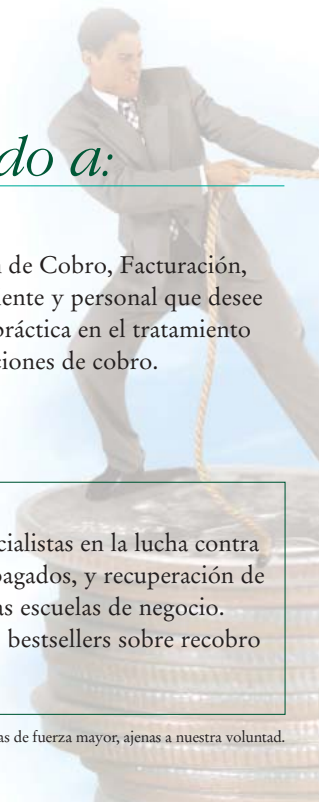
## Dirigido a:

Responsables de Gestión de Cobro, Facturación, Tesorería, Atención al cliente y personal que desee adquirir una formación práctica en el tratamiento de impagados y reclamaciones de cobro.



## Ponente:

**Pere J. Brachfield Montaña.** Morosólogo. Uno de los mayores especialistas en la lucha contra la morosidad, Credit and Collection Management, prevención y gestión de impagados, y recuperación de deudas. Profesor de Credit Management en EAE Business School y en distintas escuelas de negocio. Autor del libro "Cobro de Impagados" de Ediciones Gestión 2000 y de varios bestsellers sobre recobro de impagados.





## Programa:

### **1. LA ESTRATEGIA EVASIVA DEL DEUDOR Y LAS TÁCTICAS DE LOS MOROSOS.**

- La clave de la estrategia evasiva del moroso - La táctica favorita del moroso para eludir a los acreedores - La estrategia completa de las 7 “d” del moroso recalcitrante - Los métodos del deudor para eludir responsabilidades - Las diferentes tácticas del moroso para escaquearse y cómo enfrentarse a ellas - La actuación del acreedor ante las tácticas elusivas del moroso.

### **2. LAS EXCUSAS DEL DEUDOR PARA JUSTIFICAR EL IMPAGO.**

- Cómo reconocer las excusas de mal pagador - Las distintas clases de excusas del deudor: objetivas y subjetivas - Las excusas y objeciones en relación al perfil psicológico del moroso - Las excusas objetivas más habituales - Cómo responder a las excusas del deudor.

### **3. LA NEGOCIACIÓN EFECTIVA DE COBROS.**

- Cuál debe ser la posición y actitud del negociador de cobros - La técnica de las 3 “C” para conseguir un compromiso concreto de pago - Las preguntas clave en la gestión de cobros para hacer la exploración del impagado - Negociación persuasiva de cobros para convencer al deudor - Las normas fundamentales en negociación de cobros - La mejor forma de negociar con los deudores; una serie de recomendaciones prácticas - El método RAITES de negociación de cobros.

### **4. LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL TELÉFONO PARA CONSEGUIR UNA HERRAMIENTA MÁS EFICAZ.**

- Ventajas e inconvenientes del teléfono como herramienta para cobrar - Los componentes de la comunicación telefónica: voz, lenguaje, silencios,

sonrisa, metalenguaje - Los puntos determinantes de la voz: timbre, tono, velocidad, volumen, ritmo, entonación, dicción, vocalización, matices - El lenguaje a utilizar en la comunicación telefónica - Las palabras positivas y negativas; términos y expresiones a evitar - Reglas básicas de la comunicación; expresiones adecuadas e inadecuadas en el cobro - La Programación Neurolingüística (PNL) en la comunicación telefónica de cobros: el qué se dice y el cómo se dice - Los componentes de la comunicación persuasiva: escucha activa, empatía, asertividad, mimetización y feedback - Cómo mejorar la escucha activa y escuchar más eficazmente - Cómo ser más asertivos al tratar con los morosos.

### **5. LAS CARTAS DE RECLAMACIÓN EN LA RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS.**

- Ventajas e inconvenientes de las cartas de cobro - Cómo utilizar las cartas de reclamación - Los nuevos modelos de cartas de reclamación en aplicación de la Ley 3/2004 contra la Morosidad en las operaciones comerciales - Cómo redactar las cartas de reclamación de pagos - Los distintos modelos de cartas según el grado de presión que se pretenda ejercer sobre el moroso - Las cartas intimidatorias y las conminatorias - Las reclamaciones fehacientes.

### **6. LA NEGOCIACIÓN PERSUASIVA DE COBROS.**

- Los diferentes estilos del gestor de cobros - Las tácticas evasivas de los deudores y cómo combatirlos - Los distintos tipos de deudores y morosos; cómo reconocerlos y tratarlos - El argumentario más adecuado para convencer a los deudores - Los nuevos argumentos para motivar al moroso que permite la nueva Ley 3/2004 contra la morosidad - Las técnicas más eficaces de recobro - Las normas de la negociación de recobro - Los procedimientos para la recuperación de deudas.



## **MADRID**

15 de abril de 2010  
Hotel Catalonia las Cortes  
C/ del Prado, 6

## **BARCELONA**

27 de abril de 2010  
Hotel Acevi Villarroel  
C/ Villarroel, 106

**Horario:** de 10 a 18:30 horas

### **Material** de Trabajo:

Los asistentes recibirán documentación que les permitirá el máximo aprovechamiento del seminario.

### **Precio:**

470 € + 16 % de IVA. Esta cuota incluye la asistencia al seminario, comida y la documentación de trabajo. Los asistentes al seminario recibirán el correspondiente certificado de asistencia.

Este curso puede ser bonificable por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. Tramitamos su bonificación sin coste adicional para su empresa. Consúltenos.  
*Imprescindible remitir toda la documentación requerida 10 días antes de la fecha de impartición del curso.*

Con la colaboración de:

**Flint**

[www.atencion-cliente.es](http://www.atencion-cliente.es)

### **Inscripciones:** *Información:*

#### **BARCELONA**

Consell de Cent, 341  
08007 Barcelona  
Tel. 932 721 366  
Fax 932 721 491

#### **MADRID**

Velázquez, 53 2º izda.  
28001 Madrid  
Tel. 902 021 206  
Fax 902 021 207

#### **BILBAO**

Avda. Los Chopos, 39  
48990 Getxo  
Tel. 902 021 206  
Fax 902 021 207

[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

e-mail: [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)

## **FORMACIÓN A MEDIDA: CURSOS IN COMPANY.**

Iniciativas Empresariales les ofrece también este curso en la modalidad in company. Esta formación a medida permite adaptar el contenido y los objetivos a las necesidades concretas de su empresa. Los asistentes podrán adquirir las destrezas y conocimientos necesarios para optimizar al máximo su trabajo.

Todos nuestros profesores son **profesionales en activo**, cuya trayectoria y experiencia aseguran una formación actual y dinámica, clave del éxito de todas nuestras acciones formativas.

El resultado final será:

- Un **análisis a medida**.
- La **planificación** de la acción formativa más coherente.
- Una **eficiente puesta en práctica**.
- Un **seguimiento, control y ajuste continuo** de la actuación formativa.
- Una **fluida comunicación** formador-empresa.

Iniciativas Empresariales tiene soluciones para todas las necesidades de formación de su empresa. Nuestro equipo está a su disposición para diseñar y desarrollar cualquier tipo de acción formativa, todo ello avalado por las numerosas empresas que nos los han solicitado.

*"Invertir en conocimientos produce siempre los mejores intereses"*

*Benjamin Franklin*