



Curso Online de
**Reclamación de Impagados
y Negociación con Morosos**

Cómo negociar y hablar con los deudores para aumentar la eficacia en la gestión de cobros y la reclamación de impagados.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

Presentación

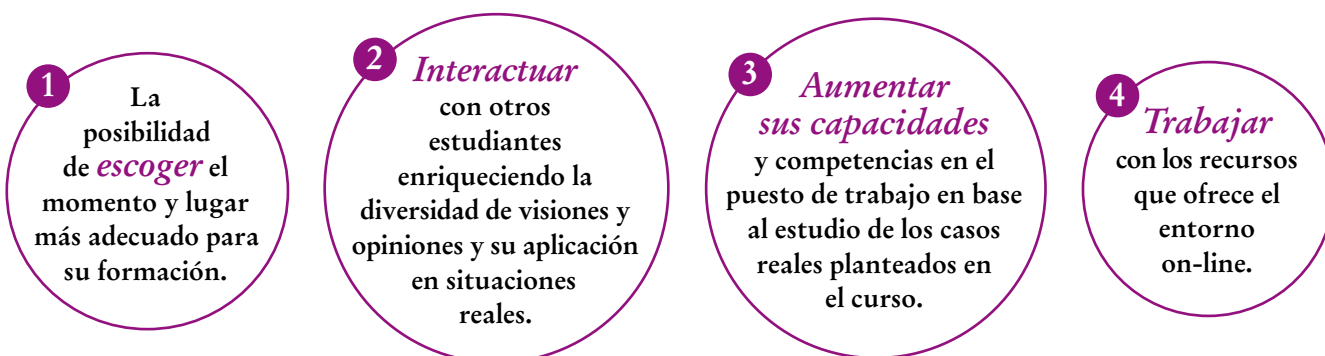
Uno de los efectos directos de toda crisis económica es el aumento de la morosidad y los impagados en la empresa. Más que nunca son de gran utilidad las técnicas de gestión de cobros y reclamación de impagados. En este contexto, las empresas acreedoras no deben limitarse a ejercer un rol pasivo en el cobro de las facturas pendientes y esperar pacientemente que los deudores efectúen los pagos. Su empresa como proveedora de productos y servicios debe controlar los saldos vencidos y reclamar de forma adecuada las facturas impagadas.

Por todo ello, este curso le enseñará a aplicar adecuadas técnicas de cobro y le permitirá disponer de personal formado en el conocimiento de los deudores, en el aviso de las fechas de vencimiento y en el seguimiento a morosos utilizando un lenguaje de negociación apropiado a cada circunstancia y a cada excusa proporcionada por el deudor que lograrán reducir y prevenir al mínimo los impagados de su empresa.

La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:



Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

Objetivos del curso:

- Proporcionar consejos para utilizar el teléfono como una eficaz herramienta para el cobro y la prevención de impagados.
- Dar a conocer acciones específicas que se realizan en el seguimiento y control de morosos mediante el uso del teléfono.
- Analizar cómo potenciar la eficacia de las acciones de cobro mediante la sinergia en la utilización de diferentes medios para reclamar las deudas.
- Confeccionar cartas y e-mails de reclamación.
- Conocer los métodos de reclamación sistemática a morosos y clientes que existen y cuáles son más eficaces.
- Identificar los argumentos más adecuados para convencer u obtener una respuesta del deudor.
- Conocer cuáles son las diferentes tácticas de los deudores para eludir el pago.
- Superar las excusas de mal pagador de los morosos.
- Conocer técnicas de persuasión y negociación a emplear para asegurar el cobro.
- Identificar las tipologías de morosos y sus perfiles psicológicos.
- Poder efectuar una negociación cara a cara con el deudor para lograr cobrar u obtener un compromiso de pago.

“ Lo difícil muchas veces no es vender, lo difícil es cobrar”

Dirigido a:

Responsables y personal de los Departamentos de Facturación, Administración, Tesorería y Atención al Cliente, así como a todas aquellas personas que quieran adquirir una formación práctica en el tratamiento de impagados y reclamaciones de cobro.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

3 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Acciones previas al inicio de la gestión de cobro de impagados

6 horas

Cuando la empresa se enfrenta a un impagado lo primero que tiene que hacer es detectar el origen del problema. Conocer qué tipo de impagado tenemos delante es una información muy útil antes de iniciar las gestiones de recuperación ya que cada tipo de impagado requiere unas técnicas de cobro determinadas. No es lo mismo negociar con un comprador solvente que está pasando un bache de tesorería que gestionar un cobro con un cliente que ha extraviado la factura o tratar con un caradura que pretende lucrarse a costa del proveedor.

- 1.1. El análisis de las causas que provocan los impagos:**
 - 1.1.1. Averiguar el origen antes de gestionar el impagado.
- 1.2. La detección de los impagados y las señales de alerta de futuros impagos:**
 - 1.2.1. Las señales que dan la alerta y avisan de que se producirán impagados.
 - 1.2.2. La reacción ante las primeras señales de alerta.
 - 1.2.3. Sólo los fraudes son muy difíciles de detectar.
 - 1.2.4. Las acciones previas antes de gestionar un impago.
 - 1.2.5. Las informaciones sobre futuros percances.
 - 1.2.6. Las señales de alarma a controlar.
- 1.3. Los distintos tipos de deudor: cómo reconocerlos y negociar el cobro**
 - 1.3.1. La reclamación en función a las características del deudor.
 - 1.3.2. Los diferentes tipos de deudores.
 - 1.3.3. Las cinco preguntas clave para analizar a un deudor.
 - 1.3.4. Los cinco grandes tipos de deudores.
 - 1.3.5. Cómo tratar a cada uno de los tipos de morosos.
 - 1.3.6. El estudio pormenorizado de todos los tipos de deudor existentes.

MÓDULO 2. Cómo conocer y enfrentarse a las estrategias del deudor y del moroso

6 horas

El objetivo de todo buen moroso es conseguir demorar el pago lo máximo posible ya que el tiempo juega siempre a su favor. Un moroso experimentado sabe que cuanto más retrase el cumplimiento de su obligación, mayores beneficios obtendrá.

2.1. Los beneficios que obtiene el moroso:

- 2.1.1. Los beneficios que obtiene el moroso al retrasar los pagos.
- 2.1.2. El tiempo es el mejor aliado del moroso.

2.2. La estrategia evasiva del deudor:

- 2.2.1. La táctica de la ambigüedad y del lenguaje humo como armas en la estrategia dilatoria.
- 2.2.2. La utilización de la PNL para escurrir el bulto.
- 2.2.3. La táctica de las 3 “i”: imprecisión, indeterminación e indefinición.
- 2.2.4. La estrategia de las 7 “d” del moroso profesional.
- 2.2.5. Cómo superar las tácticas evasivas de los morosos.
- 2.2.6. Otras estrategias perversas del moroso experimentado.

2.3. Las excusas del deudor y cómo desmontarlas:

- 2.3.1. Las excusas de mal pagador.
- 2.3.2. Las excusas objetivas.
- 2.3.3. Cómo enfrentarse a las excusas subjetivas.
- 2.3.4. Las excusas objetivas.
- 2.3.5. Las excusas absurdas.

MÓDULO 3. El inicio de la gestión de recobro de impagados

6 horas

3.1. Los enemigos del cobro de deudas:

- 3.1.1. Los principales enemigos del cobro se encuentran dentro de las empresas.
- 3.1.2. La actitud negativa ante los impagados.
- 3.1.3. Descontrol y desorganización en el seno de la empresa.
- 3.1.4. Falta de calidad interna.
- 3.1.5. Incidencias más habituales.
- 3.1.6. Falta de documentación y cobertura jurídica.
- 3.1.7. Desconocimiento y falta de información de la situación real del deudor.
- 3.1.8. El paso del tiempo es el peor enemigo del cobro.

3.2. El inicio de la acción de recobro:

- 3.2.1. Cómo iniciar la acción de recobro.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

- 3.2.2. Clasificación del perfil del deudor.
 - 3.2.3. El análisis de cobrabilidad.
 - 3.2.4. Claves para averiguar las expectativas de cobro de una deuda.
 - 3.2.5. Conclusiones del análisis de cobrabilidad.
 - 3.2.6. Los objetivos a alcanzar.
 - 3.2.7. La preparación de la gestión de cobranza.
 - 3.2.8. Empezar sin dilaciones las gestiones de recobro y contactar enseguida con el deudor.
 - 3.2.9. Tener toda la documentación preparada.
 - 3.2.10. Cómo realizar la gestión de cobro.
 - 3.2.11. El inicio de la negociación y la resistencia del deudor.
 - 3.2.12. Las claves de la primera acción de cobro.
- 3.3. Las técnicas básicas de negociación con deudores:**
- 3.3.1. Cómo enfrentarse a las tácticas evasivas del deudor mediante la técnica de las 3 “C”.
 - 3.3.2. Cómo presionar al deudor y conseguir un compromiso de pagos.
 - 3.3.3. La técnica de recobro Raites[®] de Brachfield.

MÓDULO 4. Las cuestiones clave en la negociación con deudores y morosos

8 horas

Un buen gestor de cobros es, básicamente, un gran negociador. Su trabajo consiste en llegar a compromisos de pago con los deudores mediante una buena negociación, salvando muchas veces posturas enfrentadas y superando objeciones complejas. Pero para conseguir una buena negociación debe dominar las técnicas de comunicación persuasiva.

- 4.1. La comunicación persuasiva en el recobro de impagos:**
- 4.1.1. El secreto del éxito y los elementos clave de la recuperación profesional de deudas.
 - 4.1.2. La comunicación persuasiva y la negociación efectiva.
 - 4.1.3. El principal obstáculo a la comunicación.
 - 4.1.4. La retroacción o feedback como elemento clave.
 - 4.1.5. Los puntos importantes en la comunicación de cobros.
 - 4.1.6. La actuación del gestor de cobros.
 - 4.1.7. En qué consiste la comunicación persuasiva en el cobro.
 - 4.1.8. La importancia de los 30 primeros segundos.
 - 4.1.9. Los típicos planteamientos erróneos en la negociación de cobro.
 - 4.1.10. Cuál debe ser la posición y actitud del negociador de cobros.
 - 4.1.11. Las prioridades del cliente a la hora de pagar sus deudas.
 - 4.1.12. La reclamación en función de las características del deudor.
 - 4.1.13. Los errores más frecuentes en negociación de cobros.
 - 4.1.14. Negociación persuasiva de cobros para convencer al deudor.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

4.2. Las normas y métodos para la negociación con deudores:

- 4.2.1. Las normas fundamentales de la negociación de recobro.
- 4.2.2. La clave del éxito: la negociación persuasiva en el cobro.
- 4.2.3. Los errores más habituales en la gestión de cobros que hay que evitar.
- 4.2.4. La teoría de Maslow de las necesidades humanas.
- 4.2.5. El proceso mental que debe recorrer el deudor.
- 4.2.6. Cómo motivar al deudor para que se decida a pagar.
- 4.2.7. El rechazo del deudor y la negociación psicológica.
- 4.2.8. Cómo replicar la argumentación del deudor según sea su función dominante.

4.3. Los argumentos para convencer a los deudores:

- 4.3.1. El argumentario más adecuado para convencer a los deudores.
- 4.3.2. Postura del negociador y expresiones.

4.4. Las distintas fases de la negociación de cobros.

4.5. Los consejos prácticos para negociar con deudores.

MÓDULO 5. La actuación del gestor de cobros

8 horas

La negociación de cobros no es un proceso fácil y el negociador debe superar muchos obstáculos para conseguir un compromiso. Por ello, el gestor de cobros debe ser, antes que nada, un buen negociador con los deudores.

A través de este módulo conoceremos las aptitudes, conocimientos y funciones de un gestor de cobros, así como las técnicas de las que disponemos para mejorar su capacidad de negociación.

5.1. Las aptitudes, conocimientos y funciones del gestor de cobros:

- 5.1.1. La verdadera función del experto en recobros.
- 5.1.2. Por qué paga el deudor.
- 5.1.3. ¿Cómo cobrarle a un deudor que dice que no tiene dinero?
- 5.1.4. Los puntos claves para recobrar.
- 5.1.5. La actitud mental del gestor de recobros: el credo de un triunfador.
- 5.1.6. Los diferentes estilos del gestor de cobros.
- 5.1.7. La importancia de ser asertivo en el recobro.

5.2. Las técnicas para mejorar la capacidad de negociación del gestor de cobros.

MÓDULO 6. La utilización del lenguaje en la gestión de cobros y negociación con deudores y morosos

4 horas

6.1. El uso del lenguaje idóneo para cobrar deudas:

- 6.1.1. ¿Para qué sirve el lenguaje?
- 6.1.2. Comunicación verbal y no verbal.
- 6.1.3. Los componentes de la comunicación verbal.

6.2. La comunicación a través del teléfono para gestionar cobros:

- 6.2.1. El uso del teléfono.
- 6.2.2. Las principales ventajas del telecobro.
- 6.2.3. Los inconvenientes de la gestión telefónica.
- 6.2.4. Las herramientas de la gestión telefónica de impagados.
- 6.2.5. La importancia de los 20 primeros segundos.
- 6.2.6. El uso del silencio.
- 6.2.7. La sonrisa.

6.3. La PNL para el recobro de impagados:

- 6.3.1. La comunicación en el recobro de impagados.
- 6.3.2. Dificultades en el proceso de comunicación.
- 6.3.3. La retroacción o *feedback* como elemento clave.
- 6.3.4. Los puntos importantes en la comunicación de cobros.
- 6.3.5. La actuación del gestor de cobros.
- 6.3.6. En qué consiste la comunicación persuasiva en el cobro.

MÓDULO 7. El uso de la correspondencia y de las cartas de reclamación de impagos

4 horas

7.1. Los aspectos básicos de las cartas de reclamación de impagados:

- 7.1.1. Funciones y efectividad de las cartas de reclamación.
- 7.1.2. Objetivos de las cartas de reclamación.
- 7.1.3. Las ventajas e inconvenientes de las cartas de cobro.
- 7.1.4. Medios para mejorar el envío de cartas de reclamación.
- 7.1.5. Normas básicas para mejorar las cartas de reclamación.

7.2. Los otros medios escritos para reclamar impagos:

- 7.2.1. El fax.
- 7.2.2. El correo electrónico.
- 7.2.3. Los mensajes SMS al móvil.
- 7.2.4. El correo digital.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

- 7.2.5. Las cartas certificadas.
- 7.2.6. La carta por conducto notarial.
- 7.2.7. El requerimiento notarial.
- 7.2.8. El telegrama.
- 7.2.9. El burofax de Correos y Telégrafos.
- 7.2.10. Unipost también ofrece el “UniBurofax”, un servicio de burofax.
- 7.2.11. El telex.
- 7.2.12. Las nuevas tecnologías para enviar comunicados fehacientes.

7.3. Los modelos de cartas de reclamación:

- 7.3.1. Técnicas a utilizar en el redactado de las cartas.
- 7.3.2. Las reglas básicas para redactar una carta de cobros.
- 7.3.3. La estructura de una carta de cobro.
- 7.3.4. El contenido de una carta de cobro.
- 7.3.5. Modelos de carta de cobro.

7.4. Los modelos de cartas de reclamación de deudas en inglés y francés.

MÓDULO 8. El uso de los distintos documentos en la gestión de cobros y negociación con morosos

8 horas

8.1. Los contratos para plasmar acuerdos transaccionales con los deudores:

- 8.1.1. Las razones de un acuerdo amistoso y sus posibles consecuencias.
- 8.1.2. La transacción o acuerdo transaccional.

8.2. Los distintos tipos de reconocimiento de deuda:

- 8.2.1. Un compromiso de pago con un plan de cobro a plazos.
- 8.2.2. Modelo de reconocimiento de deuda contractual, firmado por el deudor y el acreedor.
- 8.2.3. Modelo de reconocimiento de deuda contractual con pagarés cambiarios.
- 8.2.4. Reconocimiento de deuda unilateral.

8.3. Documentación necesaria para realizar la entrega de documentos cambiarios para abonar la deuda:

- 8.3.1. Modelo de reconocimiento de deuda contractual con pagarés cambiarios.

8.4. Los documentos para entregar como comprobantes de pago al deudor:

- 8.4.1. La prueba del pago.
- 8.4.2. Modelo de recibo por pago de la totalidad con saldo y finiquito.
- 8.4.3. Modelo de recibo por pago mediante cheque.
- 8.4.4. La carta de pago.

8.5. Los documentos de fianza y aval para garantizar el pago de una deuda:

- 8.5.1. La obtención de garantías para asegurar el cobro.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

- 8.5.2. Las garantías personales.
- 8.5.3. El aval en documentos cambiarios.
- 8.5.4. Los fiadores personales.

8.6. Los documentos para presentar una demanda de conciliación y un procedimiento monitorio:

- 8.6.1. La reclamación de impagados por vía judicial.
- 8.6.2. Los gastos y las costas en el proceso de reclamación judicial de deudas.
- 8.6.3. Las tasas por actividad judicial.
- 8.6.4. La intervención del abogado y del procurador en la reclamación de deudas dinerarias.
- 8.6.5. Casos en los que no es obligatoria la intervención de abogado y procurador.
- 8.6.6. Los distintos procedimientos judiciales en la actualidad.
- 8.6.7. Los procedimientos judiciales en los que no precisa la intervención de abogado y de procurador.
- 8.6.8. Importantes cambios introducidos por la ley 4/2011, de 24 de marzo, y la Ley 37/2011, de 10 de octubre, de pedidas de agilización procesal por las que se modifican la Ley 1/2000 de enjuiciamiento civil.
- 8.6.9. Tasa judicial especial en Cataluña.
- 8.6.10. Procedimientos declarativos.
- 8.6.11. Al acto de reconciliación.
- 8.6.12. El procedimiento monitorio.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

Autor



Pere Brachfield

Abogado. Miembro asociado del Colegio Oficial de Economistas de Catalunya. Graduado en Derecho y en Comunicación de las Organizaciones. Título de Postgrado en Experto en Gestión Extrajudicial de Cobro de Impagados. CEO de Brachfield Credit & Risk Consultants, especialistas en la gestión integral del riesgo de crédito.

Como escritor especializado en economía y empresa ha publicado 28 libros, además de contar con más de 2.500 artículos publicados en diferentes medios.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

