



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



MANAGER
BUSINESS
SCHOOL

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 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. 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 las 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, etc. que lograrán reducir y prevenir al mínimo los impagados de su empresa.

La Educación On-line

Los cursos on-line se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa, ya que permiten una continua autoevaluación y programación del tiempo dedicado al estudio, permitiendo que el alumno elija los momentos más idóneos para su formación.

Con más de 25 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.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2

Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4

Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Aula
Virtual



Tutor
personal



Flexibilidad
de horarios



Pruebas de
Autoevaluación

Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **60 horas** distribuidas en 8 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 8 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cómo utilizar el teléfono para convertirlo 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 en la utilización de diferentes medios (carta, teléfono, e-mail, etc.) para reclamar las deudas.
- Cómo se confeccionan las cartas y e-mails de reclamación.
- Qué métodos de reclamación sistemática a morosos y clientes existen y cuáles son más eficaces.
- Qué argumentos son los más adecuados para convencer u obtener una respuesta del deudor.
- Cuáles son las diferentes 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.
- Cuáles son las tipologías de morosos y sus perfiles psicológicos.
- Cómo 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, Atención al Cliente y otro personal de la empresa que desee adquirir una formación práctica en el tratamiento de impagados y reclamaciones de cobro.

Contenido del Curso

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

8 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. En este módulo conoceremos cómo se efectúa el análisis de las causas que provocan los impagos, cómo detectarlos y cómo reconocer los distintos tipos de deudores para negociar el cobro con cada uno de ellos.

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 impagos.

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.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

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

8 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 Raikes® de Brachfield.

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

8 horas

La recuperación de los impagados actual está formada por distintos elementos que, combinados de forma sinérgica, constituyen el secreto del éxito en las gestiones recuperatorias.

- 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.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

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

6 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

8 horas

Las cartas de reclamación tienen una doble función: por un lado, recuperar el dinero que adeuda el cliente y, por otro, conservar la relación comercial con éste. Con este módulo aprenderá a redactar cartas de reclamación y a escribir los documentos más utilizados en la gestión de recobro.

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.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

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.
- 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.

Reclamación de Impagados y Negociación con Morosos

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.

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

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



Pere Brachfield

Creador de la Morosología, disciplina de las ciencias empresariales que investiga cómo combatir la morosidad, es 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 distintas escuelas de negocio, es, además, autor de diversos libros sobre la gestión del crédito, prevención de los impagados y recuperación de deudas.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS Y NEGOCIACIÓN CON MOROSOS**.

