FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de

Gestión Avanzada de Cobros e Impagados

Técnicas de gestión del cobro, instrumentos de pago, recobro de impagados y estrategias de negociación con morosos.

Iniciativas Empresariales
estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es
america.iniciativasempresariales.com
Sede Central: BARCELONA - MADRID

Llamada Whatsapp
(34) 601615098

Gestión Avanzada de Cobros e Impagados

Presentación

Uno de los efectos directos de toda crisis económica es el aumento de la morosidad y los impagados en las empresas. Como consecuencia de ello, 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 de 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 las fechas de vencimiento, en el seguimiento de morosos y otras técnicas de presión y negociación lograrán reducir al mínimo los impagados de su empresa.

La Ley 15/2010 de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales refuerza las herramientas para la prevención de la morosidad, la gestión de impagados y el cobro de facturas.
Este curso está concebido de manera práctica para que conozca las posibilidades que existen de realizar el cobro de impagados, el seguimiento de morosos y cómo tratar y negociar con ellos.

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:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
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 el curso.
4. *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Gestión Avanzada de Cobros e Impagados

Objetivos del curso:

- Conocer las técnicas existentes y de más éxito en el cobro a deudores y morosos, así como las tácticas y argumentos que utilizan los deudores para eludir el pago.
- Superar las excusas de mal pagador de los morosos.
- Utilizar el teléfono para convertirlo en una eficaz herramienta para el cobro y prevención de impagos.
- Acciones específicas a realizar 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 la utilización de distintos medios para reclamar las deudas.
- Confeccionar cartas de reclamación de pagos utilizando los derechos que otorga al acreedor la ley anti morosidad.
- Conocer los métodos de reclamación sistemática a morosos y clientes y cuáles con más eficaces.
- 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.
- Efectuar una negociación cara a cara con el deudor y conseguir que pague.
- Conocer las herramientas que aporta la legislación para la lucha contra los impagados de su empresa.

> “Aumente la eficacia de su empresa en la gestión de cobros y reclamación de impagados”

Dirigido a:

Responsables de Gestión de Cobro, Facturación, Tesorería, Administración, Atención al cliente, así como a todos aquellos profesionales que quieran adquirir una formación práctica en el tratamiento de impagados y reclamaciones de cobro.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Gestión Avanzada de Cobros e Impagados

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 100 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
10 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.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Contenido del Curso

MÓDULO 1. La gestión de cobro de tráfico normal, canales de cobro y los instrumentos de pago

18 horas

Es fundamental que los flujos de cobro de una empresa funcionen bien para que obtenga una liquidez constante que garantice su buena marcha. Cuando una empresa no consigue cobrar puntualmente, no puede atender sus obligaciones de pago y su tesorería entra en crisis.

1.1. La optimización de la gestión de pagos y cobros:
1.1.1. Introducción al concepto de liquidez.
1.1.2. El principio del hecho financiero en contraposición al económico.
1.1.3. Un axioma primordial en la dirección financiera: el dinero, con el tiempo, cambia de valor.
1.1.4. La fecha de valor.
1.1.5. Posición de tesorería.

1.2. La mejora del proceso de facturación para influir positivamente en el circuito de cobro:
1.2.1. La emisión de las facturas.
1.2.2. Los plazos de pago de las facturas.

1.3. Análisis y decisiones sobre los circuitos de cobro y pago:
1.3.1. Características de los sistemas y circuitos de cobros.
1.3.2. Aspectos a considerar de los diferentes medios de cobro.

1.4. El concepto de *Float:*
1.4.1. El concepto de float en cobros y pagos.
1.4.2. Factores que influyen en el float.

1.5. Los sistemas de pago e instrumentos de cobro:
1.5.1. Los sistemas de pago y medios de cobro.
1.5.2. La normativa europea de servicios de pago y los nuevos instrumentos de cobro según normativa del European Payments Council (EPC) y de SEPA.
1.5.3. Los medios de cobro controlados por el proveedor.
1.5.4. Los medios de cobro controlados por el cliente.
1.5.5. Los medios de cobro controlados por el banco.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

MÓDULO 2. La gestión extrajudicial de cobro de impagos, las obligaciones legales de los deudores y cuestiones jurídicas relacionadas con el cobro

28 horas

La reclamación extrajudicial de los impagos constituye una fase primordial del recobro de deudas, etapa de recuperación amistosa que permite conocer la actitud del deudor. A lo largo de este módulo conoceremos las cuestiones básicas relacionadas con el impago de la obligación dineraria y sobre la reclamación extrajudicial de la deuda. Además, nos permitirá entender las obligaciones legales de los deudores y la legislación para cobrar deudas.

2.1. La reclamación extrajudicial de la deuda:
2.1.1. Las acciones amistosas de recobro.
2.1.2. Los límites legales a la gestión de recobro de deudas.
2.1.3. La doctrina jurisprudencial sobre la recuperación extrajudicial de deudas.
2.1.4. Delitos que se pueden cometer en el cobro de deudas.

2.2. Las cuestiones básicas relacionadas con el impago de la obligación dineraria:
2.2.1. La obligación de pago en el derecho español.
2.2.2. Las obligaciones del vendedor y del comprador cuando son relaciones comerciales B2B.
2.2.3. El impago de las obligaciones dinerarias.
2.2.4. El momento en que el deudor se convierte en moroso.

2.3. La prueba del crédito impagado y de la existencia de la deuda:
2.3.1. Las tácticas habituales para escaquearse de los morosos.
2.3.2. La carga de la prueba en la reclamación al deudor.
2.3.3. La documentación para reclamar una deuda.

2.4. Las obligaciones legales de los deudores:
2.4.1. El concepto de obligación.
2.4.2. El contrato.
2.4.3. Los contratos de compraventa civiles.
2.4.4. Los contratos mercantiles.

2.5. El concepto de deuda y aspectos legales del pago de deudas:
2.5.1. Cuestiones legales relacionadas con las obligaciones de pago.
2.5.2. El concepto de la deuda.
2.5.3. La mora del deudor.
2.5.4. Deberes y derechos del deudor.
2.5.5. Cuestiones relacionadas con el pago de deudas.
2.5.6. La responsabilidad del deudor.
2.5.7. Los cambios de acreedor.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

MÓDULO 3. Las políticas, procedimientos y principios de gestión de cobros

4 horas

3.1. Los factores básicos de la buena gestión de cobros.

3.2. Las políticas de cobro.

3.3. Los procedimientos de recobro.

3.4. Los principios que rigen el departamento de cobros.

3.5. La segmentación de la cartera de deudores y la priorización de gestiones de cobro:
3.5.1. La detección rápida de los impagados y el análisis de sus causas.
3.5.2. El recobro en función de la tipología de los clientes.
3.5.3. La segmentación.
3.5.4. La prioridad de las acciones de recobro.

MÓDULO 4. El inicio de la gestión de recobro de impagados

8 horas

Cuando la empresa se enfrenta a un impago, lo primero que tiene que hacer es detectar el origen del problema. Conocer qué tipo de impago tenemos delante es una información muy útil antes de iniciar las gestiones de recuperación, puesto que cada tipo de impago requiere unas técnicas determinadas de cobro.
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 alguien que pretende lucrarse a costa del proveedor.

4.1. El análisis de las causas que provocan los impagos:
4.1.1. Averiguar el origen antes de gestionar el tiempo.

4.2. La detección de los impagados y las señales de alerta de futuros impagos:
4.2.1. Las señales que dan la alerta de que se producirán impagos.
4.2.2. La reacción ante las primeras señales de alerta.
4.2.3. Sólo los fraudes son muy difíciles de detectar.
4.2.4. Las acciones previas a gestionar un impago.
4.2.5. Las informaciones sobre futuros percances.
4.2.6. Las señales de alarma a controlar.

4.3. Los distintos tipos de deudor: cómo reconocerlos y negociar el cobro
4.3.1. La reclamación en función de las características del deudor.
4.3.2. Los diferentes tipos de deudores.
4.3.3. Las cinco preguntas clave para analizar a un deudor.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

4.3.4. Los cinco grandes tipos de deudores.
4.3.5. Cómo tratar a cada uno de los tipos de morosos.
4.3.6. El estudio pormenorizado de todos los tipos de deudores existentes.

MÓDULO 5. Cómo conocer y enfrentarse a las estrategias del deudor

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.

5.1. Los beneficios que obtiene el moroso:
5.1.1. Los beneficios que obtiene el moroso al retrasar los pagos.
5.1.2. El tiempo es el mejor aliado del moroso.

5.2. La estrategia evasiva del deudor:
5.2.1. La táctica de la ambigüedad y del lenguaje humo como armas en la estrategia dilatoria.
5.2.2. La utilización de la PNL para escurrir el bulto.
5.2.3. La táctica de las 3 "i": imprecisión, indeterminación e indefinición.
5.2.4. La estrategia de las 7 "d" del moroso profesional.
5.2.5. Cómo superar las tácticas evasivas de los morosos.
5.2.6. Otras estrategias perversas del moroso experimentado.

5.3. Las excusas del deudor y cómo desmontarlas:
5.3.1. Las excusas de mal pagador.
5.3.2. Las excusas objetivas.
5.3.3. Cómo enfrentarse a las excusas subjetivas.
5.3.4. Las excusas objetivas.
5.3.5. Las excusas absurdas.

MÓDULO 6. El inicio de la gestión de recobro de impagos

8 horas

6.1. Los enemigos del cobro de deudas:
6.1.1. Los principales enemigos del cobro se encuentran dentro de las empresas.
6.1.2. La actitud negativa ante los impagados.
6.1.3. Descontrol y desorganización en el seno de la empresa.
6.1.4. Falta de calidad interna.
6.1.5. Incidencias más habituales.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

6.1.6. Falta de documentación y cobertura jurídica.
6.1.7. Desconocimiento y falta de información de la situación real del deudor.
6.1.8. El paso del tiempo es el peor enemigo del cobro.

6.2. El inicio de la acción de recobro:
6.2.1. Cómo iniciar la acción de recobro.
6.2.2. Clasificación del perfil del deudor.
6.2.3. El análisis de cobrabilidad.
6.2.4. Claves para averiguar las expectativas de cobro de una deuda.
6.2.5. Conclusiones del análisis de cobrabilidad.
6.2.6 Los objetivos a alcanzar.
6.2.7. La preparación de la gestión de cobranza.
6.2.8. Empezar sin dilaciones las gestiones de recobro y contactar enseguida con el deudor.
6.2.9. Tener toda la documentación preparada.
6.2.10. Cómo realizar la gestión de cobro.
6.2.11. El inicio de la negociación y la resistencia del deudor.
6.2.12. Las claves de la primera acción de cobro.

6.3. Las técnicas básicas de negociación con deudores:
6.3.1. Cómo enfrentarse a las tácticas evasivas del deudor mediante la técnica de las 3 "C.
6.3.2. Cómo presionar al deudor y conseguir un compromiso de pagos.
6.3.3. La técnica de recobro Raites© de Brachfield.

MÓDULO 7. Las cuestiones clave en la negociación con deudores

12 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.

7.1. La comunicación persuasiva en el recobro de impagos:
7.1.1. El secreto del éxito y los elementos clave de la recuperación profesional de deudas.
7.1.2. La comunicación persuasiva y la negociación efectiva.
7.1.3. El principal obstáculo a la comunicación.
7.1.4. La retroacción o feedback como elemento clave.
7.1.5. Los puntos importantes en la comunicación de cobros.
7.1.6. La actuación del gestor de cobros.
7.1.7. En qué consiste la comunicación persuasiva en el cobro.
7.1.8. La importancia de los 30 primeros segundos.
7.1.9. Los típicos planteamientos erróneos en la negociación de cobro.
7.1.10. Cuál debe ser la posición y actitud del negociador de cobros.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

7.1.11. Las prioridades del cliente a la hora de pagar sus deudas.
7.1.12. La reclamación en función de las características del deudor.
7.1.13. Los errores más frecuentes en negociación de cobros.
7.1.14. Negociación persuasiva de cobros para convencer al deudor.

7.2. Las normas y métodos para la negociación con deudores:
7.2.1. Las normas fundamentales de la negociación de recobro.
7.2.2. La clave del éxito: la negociación persuasiva en el cobro.
7.2.3. Los errores más habituales en la gestión de cobros que hay que evitar.
7.2.4. La teoría de Maslow de las necesidades humanas.
7.2.5. El proceso mental que debe recorrer el deudor.
7.2.6. Cómo motivar al deudor para que se decida a pagar.
7.2.7. El rechazo del deudor y la negociación psicológica.
7.2.8. Cómo replicar la argumentación del deudor según sea su función dominante.

7.3. Los argumentos para convencer a los deudores:
7.3.1. El argumentario más adecuado para convencer a los deudores.
7.3.2. Postura del negociador y expresiones.

7.4. Las distintas fases de la negociación de cobros.

7.5. Los consejos prácticos para negociar con deudores.

MÓDULO 8. La actuación del gestor de cobros

4 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.

8.1. Las aptitudes, conocimientos y funciones del gestor de cobros:
8.1.1. La verdadera función del experto en recobros.
8.1.2. Por qué paga el deudor.
8.1.3. ¿Cómo cobrarle a un deudor que dice que no tiene dinero?
8.1.4. Los puntos claves para recobrar.
8.1.5. La actitud mental del gestor de recobros: el credo de un triunfador.
8.1.6. Los diferentes estilos del gestor de cobros.
8.1.7. La importancia de ser asertivo en el recobro.

8.2. Las técnicas para mejorar la capacidad de negociación del gestor de cobros:
8.2.1. Las técnicas que mejoran la capacidad de negociación del gestor de cobros.
8.2.2. La escucha activa.

8.2.3. La empatía.
8.2.4. El *feedback*.
8.2.5. La mimetización.

MÓDULO 9. La utilización del lenguaje en la gestión de cobros

4 horas

9.1. El uso del lenguaje idóneo para cobrar deudas:
9.1.1. ¿Para qué sirve el lenguaje?
9.1.2. Comunicación verbal y no verbal.
9.1.3. Los componentes de la comunicación verbal.

9.2. La comunicación a través del teléfono para gestionar cobros:
9.2.1. El uso del teléfono.
9.2.2. Las principales ventajas del telecobro.
9.2.3. Los inconvenientes de la gestión telefónica.
9.2.4. Las herramientas de la gestión telefónica de impagados.
9.2.5. La importancia de los 20 primeros segundos.
9.2.6. El uso del silencio.
9.2.7. La sonrisa.

9.3. La PNL para el recobro de impagados:
9.3.1. La comunicación en el recobro de impagados.
9.3.2. Dificultades en el proceso de comunicación.
9.3.3. La retroacción o *feedback* como elemento clave.
9.3.4. Los puntos importantes en la comunicación de cobros.
9.3.5. La actuación del gestor de cobros.
9.3.6. En qué consiste la comunicación persuasiva en el cobro.

MÓDULO 10. El uso de la correspondencia y de los distintos documentos en la gestión de cobros

8 horas

10.1. Los aspectos básicos de las cartas de reclamación de impagados:
10.1.1. Funciones y efectividad de las cartas de reclamación.
10.1.2. Objetivos de las cartas de reclamación.
10.1.3. Las ventajas e inconvenientes de las cartas de cobro.
10.1.4. Medios para mejorar el envío de cartas de reclamación.
10.1.5. Normas básicas para mejorar las cartas de reclamación.

10.2. Los otros medios escritos para reclamar impagos:
10.2.1. El fax.
10.2.2. El correo electrónico.
10.2.3. Los mensajes SMS al móvil.
10.2.4. El correo digital.
10.2.5. Las cartas certificadas.
10.2.6. La carta por conducto notarial.
10.2.7. El requerimiento notarial.
10.2.8. El telegrama.
10.2.9. El burofax de Correos y Telégrafos.
10.2.10. Unipost también ofrece el "UniBurofax", un servicio de burofax.
10.2.11. El telex.
10.2.12. Las nuevas tecnologías para enviar comunicados fehacientes.

10.3. Los modelos de cartas de reclamación de deudas:
10.3.1. Técnicas a utilizar en el redactado de las cartas.
10.3.2. Las reglas básicas para redactar una carta de cobros.
10.3.3. La estructura de una carta de cobro.
10.3.4. El contenido de una carta de cobro.
10.3.5. Modelos de carta de cobro.

10.4. Los documentos utilizados en la gestión de recobro:
10.4.1. Las razones de un acuerdo amistoso y sus posibles consecuencias.
10.4.2. La transacción o acuerdo transaccional.
10.4.3. Un compromiso de pago con un plan de cobro a plazos.
10.4.4. Modelo de reconocimiento de deuda contractual, firmado por el deudor y acreedor.
10.4.5. Modelo de reconocimiento de deuda contractual con pagarés cambiarios.
10.4.6. Reconocimiento de deuda unilateral.

Gestión Avanzada de Cobros e Impagados

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.