

# Gestión Eficaz del Cobro y la Morosidad

## Curso

### Objetivos

Otorgar a los participantes las habilidades técnicas y comunicativas para desarrollar un programa eficaz de apoyo a la gestión eficaz del cobro de impagados y la morosidad.

### Dirigido a

Personas con responsabilidades de concesión y/o de cobro y créditos a clientes.

### Contenidos

#### 1. ETAPAS PARA LA GESTION EFICAZ DE LA MOROSIDAD Y LOS COBROS

#### 2. ETAPA PREVENTIVA PARA EL CONTROL DE LA MOROSIDAD E IMPAGO

- Análisis, concesión y control del crédito comercial
  - Establecimiento y creación de las variables a tener en cuenta para la concesión del crédito comercial
  - Índices de solvencia y liquidez
  - Historial del cliente – Compañía y Mercado (RAI, Bancos)
  - Toma de decisiones: Características de la oferta – no oferta del cliente
- Gestión documental
  - Emisión de documentos de cargo de alta calidad
  - Envío rápido y seguro de documentación
- Control y seguimiento de los riesgos
  - Diseño e implantación de procesos y procedimientos para el control y seguimiento de los riesgos
  - Fuentes de documentación para el control y seguimiento del riesgo
  - Sistemas de detección rápida de incidencias
  - La relación comercial y negocio con el cliente
  - Aplicaciones: Filtros de demanda, Estudio sobre importes de pedido y control de incidencias

#### 3. GARANTIAS Y ASEGURAMIENTO DE RIESGOS

- Garantías contractuales y documentales
- Documentos con efecto judicial ejecutivo
- Aseguramiento de Créditos, Factoring, Titulación y Transmisión

#### 4. ESTABLECIMIENTO DE CIRCUITOS DE COBRO AGILES

- El tiempo y agilidad como variables para el incremento del éxito en el cobro
- Rapidez, economía y seguridad
- Formas de funcionamiento con el cliente
- Figuras de cobro y circuitos

#### 5. RECUPERACION DE IMPAGADOS Y CREDITOS DE MORA

- Detección del impagado
- Calificación del impagado y estrategia para el cobro
- Protocolos de actuación:
  - Vía Comercial
  - Vía Administrativa
  - Vía legal
  - Sistemas de comunicación:
    - Telemática, teléfono, fax (y burofax), e-mail
    - Personal
- Pautas y protocolos de comunicación telefónica con el cliente impagado
- Pautas para la elaboración de un mensaje que persuada
- Protocolo para el contacto de reclamación de deuda
- Pautas de negociación con el cliente
- Análisis de coste-beneficio de los procedimientos legales de reclamación de una deuda determinada
- La reclamación legal: procedimientos Ejecutivo y Declarativo
- La ejecución de garantías