

Técnicas de reclamación de impagos y negociación con deudores

Formación especializada para gestores de recobro de impagados

Programa de capacitación profesional que desarrollará las competencias y habilidades para aumentar su eficacia en la recuperación de deuda.

El éxito de una gestión de recobro depende en gran parte de las habilidades y destrezas de los gestores en el campo de la negociación.

Mediante la aplicación de nuestro programa de formación, los participantes podrán identificar e implementar los mejores procedimientos y técnicas que se requieren para un recobro de deuda más efectivo.

Este programa proporcionará a los gestores de recobro, las herramientas necesarias para lograr negociaciones y cobranzas más exitosas.



En este programa de formación los gestores de recobro aprenderán a:

- Optimizar sus habilidades y destrezas en el campo del recobro telefónico.
- Ser capaces de mejorar la negociación con deudores y obtener compromisos de pago.
- Descubrir las principales objeciones para el cumplimiento del pago, y conocer las respuestas más efectivas.
- Incrementar el poder de la persuasión e influir en la voluntad del deudor.
- Conocer qué actuaciones puede emprender el acreedor para recuperar su crédito y persuadir al deudor.
- Saber cuál es el marco legal de la reclamación extrajudicial de impagos.
- Mantener una imagen correcta con el cliente durante la reclamación del pago.
- Tener herramientas de motivación y automotivación ante la frustración.
- Conocer los aspectos jurídicos básicos para reclamar deudas sabiendo las obligaciones del deudor y derechos del acreedor.
- Averiguar la causa del impago y establecer unas expectativas de cobro reales.
- Identificar y abordar de manera más eficiente los distintos tipos de deudores para asegurar el cobro.
- Conocer las estrategias evasivas de los morosos y saber cómo enfrentarse a ellas.
- Reconocer y superar las excusas y evasivas del moroso.
- Utilizar las técnicas más avanzadas de la gestión y la comunicación interpersonal para reclamar créditos impagados.
- Implementar la Programación Neurolingüística (PNL) y la Inteligencia Emocional aplicada al recobro.
- Tener un argumentario para convencer al deudor de que pague.

Pere Brachfield & Morosólogos Asociados ofrece programas de formación especializada in company en gestión del riesgo de crédito, administración y control de cuentas por cobrar, recuperación de créditos y recobro de impagos

Nuestra consultora ofrece para su equipo de gestión de cobros la formación que le permitirá optimizar su desarrollo competencial, garantizar su profesionalidad y acompañarle en su evolución.

A través de nuestro catálogo de cursos in company, tanto presenciales como por videoconferencia, ofrecemos una completa gama de formación en el ámbito de créditos y cobros. Con estos programas a medida, podemos ofrecer una capacitación profesional innovadora y profundamente anclada en la realidad profesional del cliente, con contenidos de alto valor añadido, una pedagogía estimulante, práctica y colaborativa, y modalidades de aprendizaje realmente adaptadas a todas las situaciones laborales.

Información:

info@perebrachfield.com

www.perebrachfield.com

Tel. 93 296 96 61

Profesor formador

Pere Brachfield

Socio director de Brachfield & Morosólogos Asociados

Credit & Collection Manager

Graduado como experto en gestión de cobro y recuperación de impagos por la Universidad Camilo José Cela (UCJC)

Presidente de APGRI, Asociación de Profesionales en la Gestión del Riesgo de Crédito y Cobro

Profesor titular de Credit & Cash Management en EAE BUSINESS SCHOOL

Profesor del CEF Centro de Estudios Financieros

Profesor del IEF Institut de Estudis Financers

Profesor del IE Business School

Profesor invitado de la Universidad Camilo José Cela

Escritor especializado en economía y empresa ha publicado 25 libros sobre gestión del riesgo de crédito comercial, prevención de impagos y recuperación de impagos y 2.000 artículos

Ha impartido más de 900 conferencias y seminarios en diez países sobre gestión del riesgo de crédito y el recobro de impagos

Fase de Adecuación previa a la formación in company (opción adicional)

Para la impartición de cursos in company, la consultora Pere Brachfield & Asociados tiene un enfoque pedagógico propio, que se basa en la opción de realizar una Fase de Adecuación de los contenidos del programa y de los recursos de aprendizaje a la casuística específica y a las necesidades concretas del equipo de cobros del cliente. Por tanto, permite vincular la enseñanza de técnicas de gestión de recobro a la tipología de sus deudores y al tipo de impagos que hay que recuperar, con el fin de garantizar que el desarrollo de la formación vaya a permitirnos alcanzar los objetivos previstos.

En esta Fase de Adecuación el profesor (que cuenta con una amplia experiencia práctica en la gestión de recobro) tendrá unas entrevistas con el responsable del departamento y si es posible con alguno de los gestores de recobro para escuchar sus testimonios y que expongan algunos casos prácticos relacionados con sus tareas.

Nuestra consultora recomienda la realización de esta Fase ya que favorece el éxito de la acción formativa y la implicación de los empleados. No obstante, nuestros profesores pueden llevar a cabo la acción formativa, aunque el cliente opte por no realizar la Adecuación.

Metodología de formación

El objetivo de la metodología utilizada es que la formación sea dinámica y activa, que promueva la participación y motivación de los participantes. Esta metodología facilita la aplicación de los conocimientos y técnicas que se enseñan, en la actividad cotidiana.

La metodología combinará la formación teórica utilizando como recursos de aprendizaje una serie de ejercicios prácticos y la realización de distintos role playing que requieren la participación activa de los asistentes y su implicación para simular gestiones de recobro con deudores.

Como objetivo secundario, la formación también proporciona un soporte psico-emocional para los gestores de recobro y les facilita técnicas de preparación mental que les permitan controlar mejor sus emociones.

Formación a medida: Cursos in company

Pere Brachfield & Morosólogos Asociados cuenta con una oferta de cursos a medida especializados en la gestión del riesgo de crédito, prevención y tratamiento de la morosidad y la recuperación de impagos. 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.



Temario:

1. Introducción al marco legal en la recuperación de impagados

- La mora y la responsabilidad del deudor
- Las actuaciones que puede emprender el acreedor para recuperar su crédito
- El marco legal de la reclamación extrajudicial de impagos
- Acciones ilícitas que no debe cometer el gestor de cobros: amenazas, coacciones, vejaciones, y el nuevo delito de acoso al deudor

2. La protección de datos, los ficheros de morosidad y el secreto profesional del gestor de cobros

- La Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)
- Qué debe hacer el acreedor para registrar a un deudor en un fichero de morosidad y qué debe hacer el deudor para salir del registro
- El deber impuesto por el artículo 10 de la LOPD que dicta a los gestores la obligación de secreto profesional
- Cómo localizar a deudores desaparecidos dentro de las normas de la LOPD y evitando sanciones de la AEPD

3. La prescripción de las deudas

- La prescripción de las deudas en España
- La prescripción de las responsabilidades de administradores
- Cómo interrumpir la prescripción de las deudas

4. Acciones previas al inicio de la gestión de cobro de impagados

- Análisis para averiguar la causa del impago
- Las distintas causas de los impagos

5. Los distintos tipos de deudor: cómo reconocerlos y negociar el cobro

- La reclamación en función a las características y actitud del deudor
- Las preguntas clave para analizar a un deudor
- Cómo enfrentarse a cada uno de los tipos de deudores

6. Cuáles son las estrategias evasivas de los morosos y cómo enfrentarse a ellas

- La utilización de la PNL por el deudor para no comprometerse al pago
- Las estrategias evasivas del moroso para eludir a los acreedores

- Las diferentes tácticas del moroso para escaquearse y cómo enfrentarse a ellas
- La actuación del acreedor ante las tácticas elusivas del moroso para instarle a pagar

7. Las excusas del deudor para justificar el impago

- Las distintas clases de excusas del deudor: objetivas y subjetivas
- Las excusas objetivas más habituales
- Como responder y refutar las excusas del deudor

8. La acción de cobros directa ante el deudor; cómo dirigirse al deudor y negociar el pago de la deuda

- Las distintas fases de gestión de un impago
- Las 7 cuestiones clave de la primera acción directa de cobro
- Cómo acuciar y acorralar al deudor para conseguir un compromiso de pago
- Los reconocimientos de deuda y garantías adicionales para formalizar los acuerdos de pago

9. La comunicación a través del teléfono para conseguir una herramienta eficaz

- Cómo potenciar el lenguaje verbal en la negociación telefónica de recobro
- Los componentes de la comunicación telefónica: voz, lenguaje, elocución y paralenguaje
- Los puntos determinantes de la voz: timbre, tono y volumen
- El lenguaje y el paralenguaje más adecuados en la comunicación telefónica de gestión de cobro
- El uso del silencio, de la sonrisa y la transmisión de emociones en el diálogo con el deudor
- Las palabras positivas y negativas; expresiones adecuadas y a evitar en recobro de impagos

10. Los puntos clave en la gestión telefónica de recobro de impagos

- La Programación Neuro Lingüística (PNL) en la comunicación telefónica de cobros
- La técnica de hacer preguntas al deudor para influir en su comportamiento y manipularlo
- Los fundamentos de la comunicación persuasiva de recobro a través de la PNL
- Técnicas para ser más asertivos en la comunicación con los deudores

11. La PNL y la comunicación persuasiva para el recobro de impagados

- En qué consiste la comunicación persuasiva en el cobro de deudas usando la PNL
- Las dificultades y barreras en el proceso de comunicación con el deudor
- La actuación del gestor de cobros según la tipología del deudor

12. El argumentario en la reclamación de impagados

- La persuasión en el recobro utilizando los principios de Abraham Maslow
- Argumentos a emplear para persuadir y convencer a deudor
- El argumentario como caja de herramientas del gestor de cobros
- Cómo hacer las conminaciones al utilizando la psicología aplicada

13. Cómo negociar acuerdos de pago extrajudiciales en impagados

- Cómo convencer al deudor que se resiste a pagar
- Cómo negociar un plan de cobro a plazos
- Cómo negociar la mejora de la calidad documental de la deuda
- Cómo negociar las renovaciones de deuda y las concesiones de quita
- La negociación de las alternativas para conseguir la recuperación de la deuda

14. Los estilos en negociación de cobro y los distintos tipos de negociadores de cobranza

- Los diferentes estilos del gestor: pasivo, agresivo, amigo, seductor, paternalista, asertivo.
- Las cualidades y características del buen negociador de cobros
- Los métodos para reforzar la asertividad del negociador
- Las habilidades, aptitudes y actitudes del gestor de cobros

15. Aspectos actitudinales y personales del gestor de cobros

- La actitud del gestor de cobros en la negociación de cobros
- La conducta del gestor para conseguir buenos resultados
- El estudio del perfil del gestor de cobros más adecuado según la tipología del deudor

Empresas en las que Brachfield & Morosólogos Asociados ha impartido cursos de formación

- ZARDOYA OTIS SA
- SECURITAS DIRECT SA
- NORTHGATE SA
- CRÉDITO Y CAUCIÓN
- IBERINFORM SA
- VOLKSWAGEN FINANCE SA
- TOUS INTERNACIONAL SL
- PLANA FÀBREGA SL
- PEPISCO SNACK VENTURES SA (MATUTANO)
- MERCK FARMA Y QUÍMICA SA
- LINDE MATERIAL HANDLING IBÉRICA S.A
- GRUPO GODÓ DE COMUNICACIÓN S.A
- GREMI INDÚSTRIA GRÀFICA DE CATALUNYA
- FRIT RAVICH, S.L.
- FEDEFARMA
- FERRER INTERNACIONAL SA
- EMERGENCIES MEDIQUES
- CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA, SA
- ENCOFRADOS J. ALSINA S.A.
- ANAIP ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE INDUSTRIALES DE PLÁSTICOS
- ANDALUCÍA EMPRENDE, FUNDACIÓN PUBLICA ANDALUZA
- BARCELONA ACTIVA
- BALEAR DE SERVICIOS EMPRESAS Y DE FORMACION SL, BSEF
- CÁMARA DE COMERCIO DE TENERIFE
- CAMBRA DE COMERÇ DE SABADELL
- CÁMARA DE COMERCIO DE MALLORCA
- CÁMARA DE COMERCIO DE ALMERÍA
- CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDÚSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA
- DENTAL DOCTORS
- COL-LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA
- COL-LEGI DE TITULATS MERCANTILS I EMPRESARIALS DE BARCELONA
- COL-LEGI D'ADMINISTRADORS DE FINQUES DE BARCELONA-LLEIDA (CAFBL)
- ASNEF, ASOCIACIÓN NACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS
- GRUPO CONSTANT SERVICIOS EMPRESARIALES SLU
- DISA PENÍNSULA SLU
- SERVEIS DE FORMACIÓ EMPRESARIAL EGARA, S.L.U.
- ACRESA-CARDELLACH S.L.
- PUERTAS AUTOMÁTICAS PORTIS, SL.
- DOMEDI INVERSIONES SL.
- CONSERVACION DE APARATOS ELEVADORES EXPRESS, SL.
- SUMINISTROS LORENZO BARROSO SA
- MONTES TALLÓN, SA
- ASCENSORES ASPE SA
- ILUSTRE COLEGIO DE PROCURADORES DE TRIBUNALES DE BARCELONA
- ASCENSORES ENOR SA
- GALP ENERGÍA ESPAÑA SAU
- ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD SLU



Pere
Brachfield

Información:

info@perebrachfield.com

Tel. 93 296 96 61

www.perebrachfield.com

Calle Sugranyes 113, bajos

08028 Barcelona

Formación especializada para gestores de recobro de impagados

Esta formación está dirigida a gestores de cobros, credit controllers, cobradores de impagos y en general a cualquier persona que se dedique a tareas de recuperación de deudas. Asimismo, está orientado para ofrecer una capacitación profesional a los gestores de cobros que utilizan principalmente el teléfono para reclamar los impagos.

Duración total del programa básico

Este programa básico se imparte íntegramente en dos sesiones formativas de siete horas cada una, o sea la duración total de la acción formativa es de catorce horas.

Formación personalizada

Este programa es flexible y se puede adaptar a las necesidades del colectivo que se quiera formar, tanto en contenido de los módulos como en la duración de la acción formativa. De esta forma se puede diseñar una formación personalizada y a la medida para cada cliente, tanto en contenido como en duración.

El cliente puede elegir entre los módulos de este curso y le propondremos una solución completa. Asimismo, a petición del cliente se pueden añadir otros puntos al programa que no están contemplados en este temario. Nuestro experto analizará sus expectativas, sus objetivos y diseñaremos una formación a medida.