

ACCIÓN FORMATIVA

GESTION DE COBROS Y RECLAMACIONES

OBJETIVOS

Aplicar los preámbulos técnicos y psicológicos intervinientes en la gestión de cobros, dominar los aspectos legales de los documentos de cobro y pago, y utilizar el teléfono como estrategia de negociación

CONTENIDOS

1. ACTUACIONES PREVIAS A LA GESTION DE COBROS

- 1.1. Conocer la misión del gestor de cobros.
- 1.2. Examinar la información de partida.

2. ASPECTOS LEGALES DE LOS DOCUMENTOS DE COBRO-PAGO

- 2.1. El cheque: Tramitación, poder ejecutivo.
- 2.2. Letra de cambio: Girar, aceptar, endosar y descontar letras de cambio. Controlar su vencimiento y ejecutar su pago.
- 2.3. Pagarés: Operar con pagarés, características. Tramitar la ejecución del pagaré.
- 2.4. El recibo domiciliado.
- 2.5. La transferencia bancaria.

3. RECLAMACIONES

- 3.1. Grados de dureza de las reclamaciones.
- 3.2. Medios de comunicación: carta, fax, telegrama,...Ventajas e inconvenientes

4. GESTIÓN TELEFÓNICA EN LA RECLAMACIÓN DE PAGOS

- 4.1. Secuencias de llamadas y su relación con las cartas de cobros
- 4.2. Preparación y organización de llamadas telefónicas de cobro: previsiones de base.
- 4.3. Psicología de la morosidad: pautas para ser más persuasivos.
- 4.4. Axiomas claves de la comunicación que inciden en el cobro.
- 4.5. Aspectos claves de la comunicación por teléfono: uso eficaz del lenguaje verbal y no verbal.
- 4.6. Efectividad de la voz: volumen, pausas, ritmos y entonación
- 4.7. Persuasión y lenguaje: lista de expresiones positivas y aquellas que deben evitarse.
- 4.8. Importancia de la escucha activa en el cobro: uso de las preguntas, control y estudio del significado de las pausas del deudor.

5. CÓMO CONSEGUIR EL COMPROMISO DE PAGO

- 5.1. Establecer las bases de la reclamación: contactar.
- 5.2. Revisar la tipología de deudores ante la presión de la reclamación: conocer.
- 5.3. Escoger los mejores argumentos: convencer.
- 5.4. Lograr el objetivo: concluir.
- 5.5. Hasta dónde llegar con la reclamación y cuándo plantearse otras vías.

6. QUÉ HAY QUE SABER ANTES DE LLEGAR AL CONTENCIOSO

- 6.1. Implicaciones de la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil en los procedimientos contenciosos: el proceso monitorio y el juicio cambiario.
- 6.2. La gestión judicial: vías civil y penal.
- 6.3. La aceptación de "quitas" y "esperas".
- 6.4. Los procesos colectivos e individuales: suspensiones de pago, quiebras, convenios, etc.

7. EJERCICIOS Y CASOS PRÁCTICOS SOBRE:

- 7.1. Documentos de pago.
- 7.2. Análisis y confección de cartas standard y personalizadas empleadas en la gestión de cobro.
- 7.3. Simulaciones de negociación con clientes