

GESTION DE COBROS Y RECLAMACIONES

CONTENIDOS FORMATIVOS:

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.