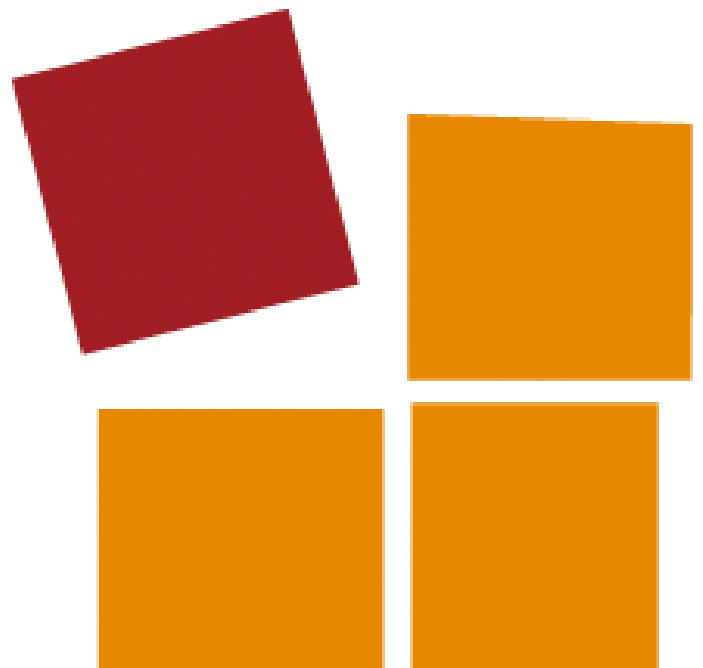


Propuesta de formación para IL·LUSTRE COL·LEGI DE PROCURADORS DELS TRIBUNALS DE BARCELONA

Formación de técnicas y habilidades para la
gestión de cobros y recuperación de impagados



Formación de técnicas y habilidades para la gestión de cobros y recuperación de impagados

Objetivo general

- Desarrollar las competencias y habilidades óptimas de los profesionales encargados de la gestión de cobros y la recuperación de impagos

Objetivos Específicos

Con este programa de formación se conseguirá:

- Mejorar la eficiencia de los gestores de cobros
- Mantener una buena imagen con el cliente al gestionar la reclamación por la vía amistosa
- Averiguar la causa del impago y establecer unas expectativas de cobro reales
- Identificar los tipos de deudores existentes y emplear las estrategias más adecuadas para asegurar el cobro
- Conocer la metodología práctica que el gestor puede utilizar en caso de impagados y cómo ejercer la presión adecuada sobre los deudores
- Conocer las estrategias evasivas de los morosos y saber cómo enfrentarse a ellas
- Reconocer y superar las excusas y evasivas del moroso
- Aumentar la capacidad de persuasión y la asertividad del gestor de cobro
- Negociar con el deudor y obtener un compromiso concreto de pagos
- Alcanzar el compromiso de pago, mediante una negociación efectiva

Programa con los Contenidos del curso Formación de técnicas y habilidades para la gestión de cobros y recuperación de impagados

Introducción al marco legal en la recuperación de impagados

- Actuaciones que le están prohibidas por ley al gestor de cobros
- Delitos y faltas y acciones ilícitas que no debe cometer el gestor de cobros: amenazas, coacciones, vejaciones, injurias, calumnias.

La Ley 3/2004 de 29 de diciembre contra la Morosidad en las Operaciones Comerciales con los últimos cambios que la Ley 11/2013 de 26 de julio ha introducido

- Puntos clave de la legislación antimorosidad
- Posibilidad de reclamar a los deudores una indemnización por los gastos de recobro

La protección de datos y los ficheros de solvencia patrimonial

- La Agencia Española de Protección de Datos
- El deber impuesto por el artículo 10 de la LOPD que dicta a los gestores de cobro la obligación de guardar los datos de los deudores con secreto profesional

Las consecuencias de la Directiva 2007/64/CE, la LSP Ley 16/2009 de servicios de pago y el Reglamento (UE) nº 260/2012

- Funcionamiento SDD norma SEPA
- Características del mandato firmado por el ordenante

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

- La reclamación en función a las características del deudor
- Las cinco preguntas clave para analizar a un deudor
- Los cinco grandes tipos de deudores
- Cómo tratar a cada uno de los tipos de morosos
- El estudio pormenorizado de todos los tipos de deudor existentes

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
- La clave de la estrategia evasiva del moroso
- La táctica favorita del moroso para eludir a los acreedores
- La estrategia de las 3 “i” como instrumentos del moroso para demorar los pagos
- La estrategia completa de las 7 “d” del moroso recalcitrante
- Los métodos del deudor para eludir responsabilidades
- Las diferentes tácticas del moroso para escaquearse y cómo enfrentarse a ellas
- La actuación del acreedor ante las tácticas elusivas del moroso

Las excusas del deudor para justificar el impago

- Cómo reconocer las excusas de mal pagador
- Las distintas clases de excusas del deudor: objetivas y subjetivas
- Las excusas y objeciones en relación al perfil psicológico del moroso
- Las excusas objetivas más habituales
- Como responder y refutar las excusas del deudor

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

- Que es la negociación de cobros y para qué sirve
- El primer contacto con el deudor: cómo exponer la situación
- Las distintas fases de gestión de un impago
- Las 7 cuestiones clave de la primera acción de cobro
- Las técnicas de negociación con los deudores
- La técnica de las 3 “c” para enfrentarse a las 3 “i” del moroso
- Cómo conseguir un CCP, compromiso concreto de pagos
- La técnica de recobro RAITES® para negociar un cobro
- Los principios básicos de la negociación con deudores
- Las normas fundamentales de la negociación de recobro
- Los procedimientos más habituales para el cobro de impagados

La comunicación a través del teléfono para conseguir una herramienta eficaz

- Ventajas e inconvenientes del teléfono como herramienta para cobrar
- La inexistencia del lenguaje no verbal en la negociación telefónica
- Cómo potenciar el lenguaje verbal en la negociación telefónica
- Los componentes de la comunicación telefónica: voz, lenguaje, silencios, sonrisa, metalenguaje
- Los puntos determinantes de la voz: timbre, tono, velocidad, volumen, ritmo, entonación, dicción, vocalización, matices.
- Los tipos de voz más habituales
- El lenguaje a utilizar en la comunicación telefónica
- Las palabras positivas y negativas; términos y expresiones a evitar
- El uso del silencio, de la sonrisa y la transmisión de emociones
- Reglas básicas de la comunicación; expresiones adecuadas y inadecuadas en el cobro

La utilización de la PNL y la psicolingüística para persuadir al deudor

- La programación neurolingüística (PNL) y la psicolingüística en la comunicación con los deudores
- La técnica de hacer preguntas para conseguir promesas de pago
- Cómo utilizar los distintos tipos de preguntas en la gestión de recobro
- Los puntos importantes en la comunicación con los deudores
- Los componentes de la comunicación persuasiva: escucha activa, empatía, asertividad, mimetización
- Cómo mejorar la escucha activa y escuchar más eficazmente
- Técnicas para ser más asertivos

El argumentario en la reclamación de impagados

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

Las diferentes alternativas para negociar impagados difíciles por la vía no litigiosa

- La conminación a las negociaciones conflictivas
- La táctica del bocajarro
- La táctica negociadora de gestor bueno y gestor duro
- La táctica del jefe implacable
- La táctica del gestor que se presenta como salvador del moroso

- La táctica del bloqueo de las negociaciones
- La táctica del doctor Jeckyll y Mr. Hyde; el cambio de trato

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

- Los diferentes estilos del gestor de cobros: pasivo, agresivo, amigo, seductor, paternalista, asertivo.
- Las cualidades y características del buen negociador de cobros
- El perfil del negociador ideal
- Los métodos para reforzar la asertividad del negociador
- Las habilidades, aptitudes y actitudes del gestor de cobros
- Los errores psicológicos que debe evitar el gestor de cobros
- La actitud del gestor de cobros en la negociación de cobros
- La importancia del estado de ánimo del gestor

- **Role playing y consultas sobre temas prácticos**

Profesor

D. Pere Brachfield

Socio director de Brachfield & Morosólogos Asociados, una consultoría especializada en el área de la gestión de Riesgos, Créditos y Cobranzas.

Pere Brachfield es Director de Estudios de la PMcM, Plataforma Multisectorial contra la Morosidad, un lobby empresarial que tiene como misión combatir la morosidad y reducir los plazos de pago en España.

Además Brachfield fue elegido en 2015 Presidente de APGRI, Asociación de Profesionales en la Gestión del Riesgo de Crédito y Cobro.

Brachfield es el creador de la morosología, una nueva disciplina de las ciencias empresariales que estudia el fenómeno de la morosidad y busca fórmulas para combatirla. Cuenta con una carrera profesional en la gestión de riesgos de crédito, que empezó hace 38 años.

Como escritor especializado en economía y empresa ha publicado 25 libros sobre gestión del riesgo de crédito comercial, prevención de impagos y recuperación de impagados. Entre sus libros destacan los best sellers: "Gestión del Crédito y Cobro", "Cobro de impagados y negociación con deudores". "Instrumentos para gestionar y cobrar impagados" y "La Nueva Legislación Contra la Morosidad Descodificada; todos publicados por Profit Editorial.

Como columnista ha escrito más de 2.000 artículos sobre la temática del crédito y del cobro.

Brachfield como docente es profesor titular de Credit & Cash Management en EAE BUSINESS SCHOOL, además es profesor del CEF Centro de Estudios Financieros, profesor del IEF Institut de Estudis Financers, profesor de la FUB Universitat de Manresa, profesor invitado de la Universidad Camilo José Cela y profesor del IE Business School (Instituto de Empresa).

Brachfield también es asesor en la lucha contra la morosidad de PIMEC, la Patronal Catalana de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Cataluña. Brachfield ha impartido más de 500 conferencias y seminarios por todo el mundo sobre gestión del riesgo de crédito interempresarial.

Pere Brachfield es ex-Presidente de FECMA "Federation of European Credit Management Associations", la Federación Europea de Credit Managers.

Brachfield es ex-vicepresidente de AGC Asociación Profesional de Gerentes de Crédito y ex-presidente de AGC Cataluña.