Club de Marketing de Navarra

Técnicas de reclamación de impagos y negociación con deudores

31 de mayo y 7 de junio de 2023

Inscríbete

Fechas:
31 de mayo y 7 de junio, miércoles

Videoconferencia

Horario:
de 9:15 a 13:45 h.

Precio especial para socias/os
y actividad bonificable por FUNDAE
Pulsa AQUÍ para ver los precios

Inscríbete

Profesor

Pere Brachfield

• Abogado colegiado en el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB).
• Miembro asociado del Colegio de Economistas de Cataluña.
• Máster Universitario en el Ejercicio de la Abogacía y Graduado en Derecho por la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR)
• Graduado en Comunicación de las Organizaciones por la Universidad de Barcelona y Graduado en Relaciones Públicas por la Universidad de Barcelona.
• Postgrado en Gestión de Impagados por la Universidad Camilo José Cela.
• Máster en Dirección de Empresas por la Escuela Superior de Marketing y Administración.
• Socio director de Brachfield Credit & Risk Consultants, consultores especialistas en la gestión integral del riesgo de crédito, credit & collection management y otorgamiento de trade credit.
• 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.
• Presidente de APGRI, Asociación de Profesionales en la Gestión del Riesgo de Crédito y Cobro.
• Como escritor y editor especializado en economía y empresa ha publicado 28 libros sobre gestión del riesgo de crédito comercial, prevención de impagos y recuperación de impagados.
• Profesor titular de Derecho del Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) y profesor de credit Management en el Máster de Finanzas en EAE Business School.

La función del gestor o gestora de recobro requiere diversos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, así como exige ciertos talentos.

Además de las tareas generales, sus principales áreas de intervención son la reclamación de facturas impagadas y la negociación con deudores.

Para estas tareas el gestor o gestora de recobro debe poder ser firme y convincente, pero saber cómo conversar con los deudores no está al alcance de todos.

El gestor o gestora de recobro debe tener un sentido del tacto y talento para la negociación. Consecuentemente, la función de negociación con deudores tiene un potencial de desarrollo significativo.

PROGRAMA

- 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.
- La protección de datos, los ficheros de morosidad y el secreto profesional del gestor de cobros.
- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)
- 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 5 de la LOPDGDD 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos:

• 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.
• Lograr gestiones exitosas con las más avanzadas técnicas de negociación.
• 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.
• 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.
• Conocer las estrategias evasivas de los morosos y saber cómo enfrentarse a ellas.
• Reconocer y superar las excusas y evasivas del moroso.
• Conocer la metodología práctica que el gestor puede utilizar en caso de impagos de créditos y cómo ejercer la presión adecuada sobre los deudores morosos.
• 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.
• Adquirir experiencia en el uso de un lenguaje eficaz para persuadir al deudor.
• Tener un argumentario para convencer al deudor de que pague.
• Alcanzar el compromiso de pago en situaciones difíciles, mediante una negociación efectiva.

Dirigido a:

Gestores/as de cobros, credit controllers, cobradores/as 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/as gestores/as de cobros que utilizan principalmente el teléfono para reclamar los impagos.

Metodología:

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

La metodología de la acción formativa combinará la formación teórica utilizando como recursos de aprendizaje una serie de ejercicios prácticos.

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.

Fechas:
31 de mayo y 7 de junio, miércoles

Número de sesiones:
2

Horario:
de 9:15 a 13:45 h.

Número de horas:
9

Videoconferencia
Aula virtual, Zoom

INSCRIPCIONES

Socios/as:
230 €

No socios/as:
380 €

Únete a la asociación

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Las empresas socias pueden solicitar su tramitación gratuita indicándolo en la inscripción web con al menos dos días de antelación

Para más información:
948 290155

Inscríbete