

Gestão de Crédito e Técnicas de Cobrança

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo otimizar a sua Gestão de Cobranças, para a sustentabilidade da tesouraria, e sua efetivação sem recurso à via judicial.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Cobrar sem perder clientes;
- Identificar as possíveis objeções ao pagamento e os argumentos resposta mais eficazes;
- Negociar com os diferentes tipos de devedores e alcançar compromissos de pagamento;
- Detetar os Sinais de Alerta relativamente a possíveis devedores;
- Reconhecer os “constrangimentos” à cobrança dentro da empresa;
- Gestão Interdepartamentais para a eficácia da cobrança.

Destinatários

Este curso é dirigido a todos aqueles que necessitam de otimizar a sua Gestão de Cobranças, para a sustentabilidade da tesouraria, e sua efetivação sem recurso à via judicial.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

14 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Otimizar a sua Gestão de Cobranças, evitando a Via Judicial

- Enquadramento: Causas Típicas do Incumprimento das Obrigações;
- Exógenas à Entidade Credora;
- Endógenas à Entidade Credora.

Módulo II – Tipos de Cobrança: Vantagens e Inconvenientes

- Cobrança Postal: a Carta de Reclamação de Crédito;
- Cobrança Telefónica: Etapas, Equipamento e Logística;
- Cobrança Pessoal: Requisitos e Instrumentos;
- Cobrança Indireta: o Controlo de Crédito;
- Cobrança em Outsourcing: Agências e Call-Centers;
- Cobrança Contenciosa: o Procedimento de Injunção, o Processo Declarativo; o Processo Executivo (remissão).

Módulo III – Prevenção da Cobrança

- Incentivos Financeiros e Comerciais;
- Acautelamento Jurídico;
- Recolha de Dados Pessoais pertinentes;
- Modelos de Pagamento e Faturação.

Módulo IV – Planeamento da Cobrança

- Definição de Tipos de Clientes;
- Definição de Procedimentos Segmentados de Cobranças;
- Definição básica de Objetivos de Cobranças.

Módulo V – Execução da Cobrança

- aspetos Substantivos: Objeções típicas e respetiva contradição;
- aspetos Comportamentais: Postura, Técnica de voz, Linguagem Paralinguística; Vocabulário a utilizar e a evitar; Escuta Ativa; Gestão da Pausa.

Módulo VI – Recuperação Extrajudicial de Créditos

- A Venda da Cobrança;
- Acordo de Pagamentos;
- Métodos de Conversão de Incobráveis: “Pagar sem Pagar”;
- Factoring;
- Confirming.

Módulo VII – Cobrança Pré-Contenciosa

- Medidas de Pré-contencioso de Cobrança: Procedimento de Injunção.

Módulo VIII – Cobrança Contenciosa

- Fases dos Processos Declarativo e Executivo.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.