

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 fim deste Curso os participantes saberão:

- Como 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.

Carga Horária

14 Horas

Conteúdo Programático

MÓDULO 1 – 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 2 – 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 3 – Prevenção da Cobrança

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

MÓDULO 4 – Planeamento da Cobrança

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

MÓDULO 5 – Execução da Cobrança

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

MÓDULO 6 – Recuperação Extrajudicial de Créditos

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

MÓDULO 7 – Cobrança Pré-Contenciosa

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

MÓDULO 8 – Cobrança Contenciosa

- Fases dos Processos Declarativo e Executivo.