



## GESTÃO DE COBRANÇAS

People Value

### DURAÇÃO:

7 Horas

### DIRIGIDO A:

Responsáveis do Departamento de Cobranças, Responsáveis do Departamento Administrativo/ Financeiros, Responsáveis do Departamento de Faturação, Colaboradores dos Departamentos de Contabilidade, Faturação e Tesouraria, Colaboradores do Departamento de Risco e Crédito, Credit Managers e Colaboradores do Departamento Comercial e Vendas

### OBJETIVO GERAL:

- Otimizar a Gestão de Cobranças, de modo Direto e Rentável, evitando a Via Judicial

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 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
- Construir Sinergias Interdepartamentais para a Eficácia da Cobrança
- Desenvolver Estratégias de Cobranças para Dívidas superiores a 180 dias

### PROGRAMA

#### 1. Otimizar a Gestão de Cobranças, de modo Direto e Rentável, evitando a Via Judicial

- . Enquadramento: causas típicas do incumprimento das obrigações
- . Exógenas à empresa credora
- . Endógenas à empresa credora

#### 2. Tipos de Cobranças: 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 por Terceiros: agências e call centers
- . Cobrança Contenciosa: o procedimento de injunção, o processo declarativo, o processo executivo (remissão)



### **3. Prevenção da Cobrança**

- . Incentivos financeiros e comerciais
- . Cautelas jurídicas
- . Recolha de dados pessoais pertinentes
- . Modelos de pagamento e faturação

### **4. Planeamento da Cobrança**

- . Definição de tipos de clientes
- . Definição de procedimentos segmentados de cobranças
- . Definição básica de objetivos de cobranças

### **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

### **6. Recuperação Extrajudicial de Créditos**

- . A venda da cobrança
- . Acordo de pagamentos
- . Método de conversão de incobráveis
- . “Pagar sem Pagar”
- . Factoring

### **7. Cobrança Pré-Contenciosa**

- . Medidas de pró-contencioso da cobrança: procedimento de injunção

### **8. Cobrança Contenciosa**

- . Fases do processo declarativo e executivo

**VALOR:** 250€

Ao valor apresentado acresce a taxa de IVA legal em vigor