

Gestão eficaz de Cobranças

Sabia que 1 em cada 4 Faturas são pagas com Atrasos Injustificados?

Cobrar é hoje uma tarefa muito difícil e requer um cuidado especial para ser concretizada rapidamente e com êxito. Uma Gestão eficaz do processo de cobranças permite acompanhar o processo e realizar a cobrança em tempo útil. Quem executa esta tarefa tem que estar munido das técnicas comportamentais, para otimizar a sua Gestão de Cobranças, de modo direto e rentável para persuadir o Devedor a pagar sem recorrer à via judicial.



Duração: 12 Horas

Objectivos Gerais

Este Curso tem como objectivo dotar os participantes dos conceitos e técnicas fundamentais que permitam incrementar processos que conduzam a uma gestão eficaz de cobranças e que possibilitem diminuir os atrasos de pagamento e incobráveis.

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Perceber os procedimentos de organização na área de cobranças
- Proporcionar métodos práticos e eficazes de cobrança
- Conhecer os procedimentos jurídicos básicos para uma cobrança via judicial.
- Como Cobrar sem perder Clientes.
- Identificar as possíveis Objecções ao Pagamento e os Argumentos resposta mais eficazes.
- Negociar com os diferentes Tipos de Devedores e alcançar Compromissos de Pagamento.
- Detectar 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 Cobrança para Dívidas superiores a 180 dias.

Destinatários/Pré-Requisitos

Este curso é essencial a Resp. da Gestão de Cobranças, Resp. do Dep. Administrativo/ Financeiro, Resp. do Dep. de Facturação, Colaboradores dos Dep. de Contabilidade, Facturação e Tesouraria, Colaboradores do Departamento de Risco e Crédito, Credit Managers e Colaboradores do Dep. Comercial e de Vendas.

Conteúdos Programáticos

Módulo 1 –O controle de crédito

- Análise ABC dos Valores vencidos
- Como estabelecer Plafonds de Crédito
- As fontes de informação comercial e financeira
- O custo do crédito
- Detecção de dificuldades

Módulo 2 - A Cobrança

- Pressupostos de um sistema eficiente de cobranças
- A importância do acordo escrito
- A necessidade de facturação rápida
- A necessidade de informações actualizadas e fidedignas
- Organização de um serviço de cobranças
- Objectivos de um Serviço de Cobranças
- Definição de um Sistema de Cobranças

- Selecção e apresentação das informações
- As vantagens e organização de um calendário de cobranças
- Como usar a documentação de vendas
- Organização de um ficheiro histórico de clientes
- Classificação dos Devedores
- Processamento de cobranças – acções a desenvolver
- Os aspectos psicológicos duma boa cobrança
- No relacionamento pessoal
- No relacionamento escrito
- As Técnicas de persuasão
- Controle de cobranças
- A cobrança telefónica

- Os aspectos jurídicos e O procedimento judicial
- Os aspectos fiscais

Módulo 3 - Cartas tipo e formulários para o controlo de crédito e cobranças