



## Gestión de cobros: información, reclamación y negociación

**Sku:** 2339EC

**Horas:** 10

### OBJETIVOS

- Conocer el Credit Management como departamento encargado de otorgar crédito a clientes así como del posterior cobro en el caso que se produzca un retraso en éste.
- Lograr una estrategia de cobros definida, tener la información necesaria de nuestro cliente.
- Iniciar una reclamación y una posible negociación posterior con deudores.

### CONTENIDOS

#### 1. Introducción.

#### 2. El credit management.

- La prevención del riesgo del crédito.
- La gestión del crédito en curso y el control de riesgo vivo.
- La resolución de incidencias y litigios que bloquean el cobro de facturas.
- El cobro de las facturas vencidas.
- El recobro de impagos y recuperación de créditos morosos.

#### 3. La colaboración entre el departamento comercial y el credit management.

#### 4. Consejos para prevenir la morosidad en las operaciones comerciales.

- Reclamación de deudas.
- Recobro extrajudicial.
- Negociación de deudores
- El gestor de cobro.
- Comunicación persuasiva.
- Conocer las prioridades del cliente.
- Las características del deudor ante la gestión de cobro.
- Aspectos a tener en cuenta en las negociaciones