

# criteria

## Prevención y gestión de la morosidad y del recobro - empresas



### Objetivos

- Conocer los medios y técnicas para prevenir la morosidad y gestionar de forma eficiente el cobro a clientes, evitando el excesivo coste financiero que comporta este tipo de inversión.
- Considerar la prevención de la morosidad, como una técnica de seguimiento crediticio aplicada a los clientes.
- Saber cómo utilizar la información externa, en los aspectos cualitativos y cuantitativos, en base a nuestra cartera de clientes.
- Cómo hacer un seguimiento a través de los estados financieros y datos económicos.
- Aplicar técnicas de prevención y seguimiento en las operaciones que generan riesgo para la empresa.
- Conocer los elementos de éxito y fracaso de las empresas mediante técnicas de seguimiento.
- Interpretar las señales de alerta de nuestros clientes, en base a su posicionamiento crediticio.

### Contenidos y estructura del curso

#### UNIDAD 1. Documentación de las operaciones comerciales y los documentos del cobro

Introducción

La necesidad de documentar las operaciones comerciales

El pedido

El albarán de entrega

La factura

El contrato

Las condiciones generales de venta

Títulos cambiarios para reforzar el derecho de crédito

Comparación entre los principales medios de cobros

Comparación entre los principales medios de cobros - Ampliación

Test

#### UNIDAD 2. Garantías adicionales para reforzar el derecho a cobrar

Las garantías para reforzar el derecho a cobrar

Las fianzas bancarias

Las fianzas mercantiles

Los títulos cambiarios avalados por el banco

Las garantías hipotecarias

Test

### **UNIDAD 3. Política de crédito y estrategia de riesgos**

Importancia de desarrollar una buena política de crédito

Ventajas de tener definida una política de créditos

Los cometidos del departamento y de las políticas de créditos

Recomendaciones para una buena política de créditos

Recomendaciones para una buena política de crédito II

Política de crédito y estrategia de riesgos

Tipos de políticas de crédito

Test

### **UNIDAD 4. Fuentes de información sobre los clientes**

Fuentes de información sobre los clientes

Fuentes de información sobre los clientes II

Test

### **UNIDAD 5. Análisis de un futuro cliente**

Análisis de un futuro cliente

Análisis de un futuro cliente II

Análisis de un futuro cliente III

Análisis de un futuro cliente IV

Test

### **UNIDAD 6. La concesión de créditos a los clientes**

Riesgo crediticio

Cuestiones fundamentales en la gestión de crédito a clientes (I)

Cuestiones fundamentales en la gestión de crédito a clientes (II)

Test

### **UNIDAD 7. El límite de riesgo en el crédito al cliente**

El límite riesgo

El límite riesgo II

El límite riesgo III

Plazos de pago flexibles

La asignación de un rating a los clientes

Test

### **UNIDAD 8. El control de las cuentas del cliente**

La gestión de control de facturas pro-activa

Histórico del comportamiento de pago de los clientes

Revisión periódica de la solvencia de los clientes

El control de las cuentas por cobrar

El envío de extractos de cuenta

La comprobación rutinaria de las direcciones de los clientes

El control permanente del periodo medio de cobro

El control de clientes bajo vigilancia

Intereses de demora y costes administrativos de recuperación

Test

## **UNIDAD 9. Las características de los morosos profesionales y sus estrategias habituales**

Las excusas universales del moroso profesional

Las estrategias que utiliza el moroso profesional (I)

Las estrategias que utiliza el moroso profesional (II)

Test

## **UNIDAD 10. Las técnicas del recobro**

El recobro de los impagados empresariales

Diseño de los procesos específicos de recobro

Comenzar la gestión de cobro con mayor anticipación

Recopilar información sobre el deudor

Personalizar cada caso según las características del impago

Negociar cara a cara una solución pragmática

Acudir a profesionales de la recuperación

Test

## **UNIDAD 11. Fases de la gestión de recobro**

El impagado y su clasificación

Diseñar los procesos específicos de telecobro

La fase de precontencioso

La fase de contencioso

Test

## **UNIDAD 12. Recomendaciones generales para la negociación con el moroso**

Recomendaciones para la negociación con el moroso

Recomendaciones para la negociación con el moroso II

Recomendaciones para la negociación con el moroso III

Recomendaciones para la negociación con el moroso IV

Recomendaciones para la negociación con el moroso V

Test

## **UNIDAD 13. La Ley Concursal**

La Ley Concursal

Personas relacionadas

Efectos de la declaración del concurso

Efectos de la declaración del concurso II

Esquema del procedimiento concursal ordinario

Refinanciacines y Acciones de Reintegración

Test

## **Caso práctico**

1-Introducción

2-Roleplay

3-Conclusión

## **Test Final**

### **Metodología**

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, videos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

