

# GESTIÓN DE COBRO DE MOROSOS E IMPAGADOS

Barcelona, 1 de marzo de 2011 - Madrid, 3 de marzo de 2011

## Programa:

### 1. La morosidad y sus implicaciones para la empresa.

Definiciones: del impagado al moroso. ¿Qué está pasando con la morosidad? Ejemplos prácticos de cálculo de los costes de la morosidad y de sus repercusiones económicas y financieras. ¿Por qué tenemos morosos? Causas imputables al acreedor, al deudor y a terceros.

### 2. Cómo prepararse para afrontar la morosidad.

La documentación mercantil que aumenta la judicialidad de los créditos: contrato, aceptación de la oferta, condiciones generales de venta, pedido, hoja de encargo, presupuesto, albarán de entrega, factura, documentos cambiarios de pago, etc. La Ley 3/2004 de lucha contra la morosidad.

### 3. Organización del departamento de créditos.

Descripción de los puestos de trabajo de "Credit Manager" y "Telecobro". Perfil profesional y competencias. Tareas y responsabilidades. Áreas de Resultado Calve (ARC) y posibles objetivos.

### 4. Reglas básicas de actuación ante un impago.

El tiempo, principal enemigo que deprime las posibilidades de recuperación. Las acciones clave para gestionar un impago: averiguar los motivos, documentar la deuda, adquirir conocimiento de la situación del deudor, tomar medidas para disminuir el riesgo de crédito, obtener documentos para reforzar la posición jurídica y las garantías de cobro del acreedor.

### 5. La gestión del recobro

Las 5 preguntas clave para analizar a un deudor. Fuentes de información. Los 5 grandes tipos de deudores y la clasificación del perfil del deudor. Análisis de cobrabilidad y conclusiones. Denominación de la deuda en cada fase de la gestión: incidencia de cobro, crédito impagado, crédito moroso, crédito dudoso, crédito litigioso, fallido. La primera acción de cobro: quién, cómo, cuándo y con quién. Cómo contrarrestar la estrategia evasiva del deudor. Correspondencia para reclamar impagados. El teléfono y la visita personal.

### 6. Cómo actuar con el moroso recalcitrante. Recomendaciones finales.

Recurrir a empresas de recobro. Interponer una demanda judicial. Aspectos relevantes de la nueva ley concursal. La recuperación del IVA de los créditos incobrables. Conclusiones y recomendaciones del seminario.

## Objetivos:

Como consecuencia del fuerte repunte que está experimentando la morosidad en sectores clave de la economía, las empresas se ven obligadas a reforzar la formación y los efectivos de los departamentos dedicados al cobro de clientes.

El objetivo básico de este programa es facilitar una "caja de herramientas" completa a aquellas personas que deben realizar funciones de gestión de cobro, de forma que puedan conseguir mayor eficacia adoptando el conjunto de "buenas prácticas" que se presenta en el seminario.

## Profesor:

Helena Pérez Pous

Consultora en Sistemas de Gestión de Grupo ODE

Ingeniero Superior Agrónomo, Postgrado en Prevención de Riesgos Laborales y Diplomada en Técnicas medioambientales. Ha desarrollado su carrera profesional en los campos de los sistemas de información y los sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, prevención) pilotando en estos ámbitos, diversos proyectos de implantación y actualización. Es experta en el estudio y optimización de circuitos administrativos por medio de las técnicas *Lean Service/Lean Office*.

## Fecha y lugar de celebración:

Barcelona, 1 de marzo de 2011

Sala de Seminarios ODE, Casp, 58 pral.— Barcelona

Madrid, 3 de marzo de 2011

Sala de Seminarios ODE, Pº de la Habana, 9-11.— Madrid

Horario: De 9:30 a 19:00 h. (duración total: 8 horas)

## Cuota de inscripción y Ayudas a la Formación:

Cuota General: 385 € + 16% IVA

Clientes Grupo ODE: 345 € + 16% IVA

Descuento del 10% en inscripciones adicionales. En el importe del curso se incluye: la documentación y material, almuerzo, cafés en las pausas y Certificado de Asistencia. **Ayudas a la Formación:** Su empresa puede beneficiarse de una bonificación de 104 €/asistente, gracias a las ayudas gestionadas por Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. Llámenos y le informaremos.

**Solicitud de información e inscripciones:**

Telf. 933 010 162 (M<sup>a</sup> Teresa Ubach)

Fax: 933 013 141- e-mail: [mtubach@ode.es](mailto:mtubach@ode.es)