

## RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS Y NEGOCIACIÓN CON MOROSOS



**Área:** General  
**Modalidad:** Teleformación  
**Duración:** 60 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Los objetivos principales de este curso son:

- \* Cómo utilizar el teléfono para convertirlo en una eficaz herramienta para el cobro y prevención de impagados.
- \* Qué acciones específicas se realizan en el seguimiento y control de morosos mediante el uso del teléfono.
- \* Cómo potenciar la eficacia de las acciones de cobro mediante la sinergia en la utilización de diferentes medios (carta, teléfono, e-mail, etc.) para reclamar las deudas.
- \* Cómo se confeccionan las cartas y e-mails de reclamación.
- \* Qué métodos de reclamación sistemática a morosos y clientes existen y cuáles son más eficaces.
- \* Qué argumentos son los más adecuados para convencer u obtener una respuesta del deudor.
- \* Cuáles son las diferentes tácticas de los deudores para eludir el pago.
- \* Cómo superar las excusas de mal pagador de los morosos.
- \* Qué técnicas de persuasión y negociación hay que emplear para asegurar el cobro.
- \* Cuáles son las tipologías de morosos y sus perfiles psicológicos.
- \* Cómo efectuar una negociación cara a cara con el deudor para lograr cobrar u obtener un compromiso de pago.

### CONTENIDOS

MÓDULO 1. Acciones previas al inicio de la gestión de cobro de impagados

Cuando la empresa se enfrenta a un impagado lo primero que tiene que hacer es detectar el origen del problema. Conocer qué tipo de impagado tenemos delante es una información muy útil antes de iniciar las gestiones de recuperación ya que cada tipo de impagado requiere unas técnicas de cobro determinadas. En este módulo conoceremos cómo se efectúa el análisis de las causas que provocan los impagos, cómo detectarlos y cómo reconocer los distintos tipos de deudores para negociar el cobro con cada uno de ellos.

- 1.1. El análisis de las causas que provocan los impagos:
  - 1.1.1. Averiguar el origen antes de gestionar el impagado.
- 1.2. La detección de los impagados y las señales de alerta de futuros impagos:
  - 1.2.1. Las señales que dan la alerta y avisan de que se producirán impagados.
  - 1.2.2. La reacción ante las primeras señales de alerta.
  - 1.2.3. Sólo los fraudes son muy difíciles de detectar.
  - 1.2.4. Las acciones previas antes de gestionar un impago.
  - 1.2.5. Las informaciones sobre futuros percances.
  - 1.2.6. Las señales de alarma a controlar.
- 1.3. Los distintos tipos de deudor: cómo reconocerlos y negociar el cobro

- 1.3.1. La reclamación en función a las características del deudor.
- 1.3.2. Los diferentes tipos de deudores.
- 1.3.3. Las cinco preguntas clave para analizar a un deudor.
- 1.3.4. Los cinco grandes tipos de deudores.
- 1.3.5. Cómo tratar a cada uno de los tipos de morosos.
- 1.3.6. El estudio pormenorizado de todos los tipos de deudor existentes

## MÓDULO 2. Cómo conocer y enfrentarse a las estrategias del deudor y del moroso

El objetivo de todo buen moroso es conseguir demorar el pago lo máximo posible ya que el tiempo juega siempre a su favor. Un moroso experimentado sabe que cuanto más retrase el cumplimiento de su obligación, mayores beneficios obtendrá.

- 2.1. Los beneficios que obtiene el moroso:
  - 2.1.1. Los beneficios que obtiene el moroso al retrasar los pagos.
  - 2.1.2. El tiempo es el mejor aliado del moroso.
- 2.2. La estrategia evasiva del deudor:
  - 2.2.1. La táctica de la ambigüedad y del lenguaje humo como armas en la estrategia dilatoria.
  - 2.2.2. La utilización de la PNL para escurrir el bulto.
  - 2.2.3. La táctica de las 3 &quot;i&quot;; imprecisión, indeterminación e indefinición.
  - 2.2.4. La estrategia de las 7 &quot;d&quot;; del moroso profesional.
  - 2.2.5. Cómo superar las tácticas evasivas de los morosos.
  - 2.2.6. Otras estrategias perversas del moroso experimentado.
- 2.3. Las excusas del deudor y cómo desmontarlas:
  - 2.3.1. Las excusas de mal pagador.
  - 2.3.2. Las excusas objetivas.
  - 2.3.3. Cómo enfrentarse a las excusas subjetivas.
  - 2.3.4. Las excusas objetivas.
  - 2.3.5. Las excusas absurdas.

## MÓDULO 3. El inicio de la gestión de recobro de impagados

- 3.1. Los enemigos del cobro de deudas:
  - 3.1.1. Los principales enemigos del cobro se encuentran dentro de las empresas.
  - 3.1.2. La actitud negativa ante los impagados.
  - 3.1.3. Descontrol y desorganización en el seno de la empresa.
  - 3.1.4. Falta de calidad interna.
  - 3.1.5. Incidencias más habituales.
  - 3.1.6. Falta de documentación y cobertura jurídica.
  - 3.1.7. Desconocimiento y falta de información de la situación real del deudor.
  - 3.1.8. El paso del tiempo es el peor enemigo del cobro.
- 3.2. El inicio de la acción de recobro:
  - 3.2.1. Cómo iniciar la acción de recobro.
  - 3.2.2. Clasificación del perfil del deudor.
  - 3.2.3. El análisis de cobrabilidad.
  - 3.2.4. Claves para averiguar las expectativas de cobro de una deuda.
  - 3.2.5. Conclusiones del análisis de cobrabilidad.
  - 3.2.6. Los objetivos a alcanzar.
  - 3.2.7. La preparación de la gestión de cobranza.
  - 3.2.8. Empezar sin dilaciones las gestiones de recobro y contactar enseguida con el deudor.
  - 3.2.9. Tener toda la documentación preparada.
  - 3.2.10. Cómo realizar la gestión de cobro.
  - 3.2.11. El inicio de la negociación y la resistencia del deudor.
  - 3.2.12. Las claves de la primera acción de cobro.
- 3.3. Las técnicas básicas de negociación con deudores:
  - 3.3.1. Cómo enfrentarse a las tácticas evasivas del deudor mediante la técnica de las 3 &quot;C&quot;.
  - 3.3.2. Cómo presionar al deudor y conseguir un compromiso de pagos.
  - 3.3.3. La técnica de recobro Raites© de Brachfield.

## MÓDULO 4. Las cuestiones clave en la negociación con deudores y morosos

La recuperación de los impagados actual está formada por distintos elementos que, combinados de

forma sinérgica, constituyen el secreto del éxito en las gestiones recuperatorias.

- 4.1. La comunicación persuasiva en el recobro de impagos:
  - 4.1.1. El secreto del éxito y los elementos clave de la recuperación profesional de deudas.
  - 4.1.2. La comunicación persuasiva y la negociación efectiva.
  - 4.1.3. El principal obstáculo a la comunicación.
  - 4.1.4. La retroacción o feedback como elemento clave.
  - 4.1.5. Los puntos importantes en la comunicación de cobros.
  - 4.1.6. La actuación del gestor de cobros.
  - 4.1.7. En qué consiste la comunicación persuasiva en el cobro.
  - 4.1.8. La importancia de los 30 primeros segundos.
  - 4.1.9. Los típicos planteamientos erróneos en la negociación de cobro.
  - 4.1.10. Cuál debe ser la posición y actitud del negociador de cobros.
  - 4.1.11. Las prioridades del cliente a la hora de pagar sus deudas.
  - 4.1.12. La reclamación en función de las características del deudor.
  - 4.1.13. Los errores más frecuentes en negociación de cobros.
  - 4.1.14. Negociación persuasiva de cobros para convencer al deudor.
- 4.2. Las normas y métodos para la negociación con deudores:
  - 4.2.1. Las normas fundamentales de la negociación de recobro.
  - 4.2.2. La clave del éxito: la negociación persuasiva en el cobro.
  - 4.2.3. Los errores más habituales en la gestión de cobros que hay que evitar.
  - 4.2.4. La teoría de Maslow de las necesidades humanas.
  - 4.2.5. El proceso mental que debe recorrer el deudor.
  - 4.2.6. Cómo motivar al deudor para que se decida a pagar.
  - 4.2.7. El rechazo del deudor y la negociación psicológica.
  - 4.2.8. Cómo replicar la argumentación del deudor según sea su función dominante.
- 4.3. Los argumentos para convencer a los deudores:
  - 4.3.1. El argumentario más adecuado para convencer a los deudores.
  - 4.3.2. Postura del negociador y expresiones.
- 4.4. Las distintas fases de la negociación de cobros.
- 4.5. Los consejos prácticos para negociar con deudores.

## MÓDULO 5. La actuación del gestor de cobros

La negociación de cobros no es un proceso fácil y el negociador debe superar muchos obstáculos para conseguir un compromiso. Por ello, el gestor de cobros debe ser, antes que nada, un buen negociador con los deudores.

A través de este módulo conoceremos las aptitudes, conocimientos y funciones de un gestor de cobros así como las técnicas de las que disponemos para mejorar su capacidad de negociación.

- 5.1. Las aptitudes, conocimientos y funciones del gestor de cobros:
  - 5.1.1. La verdadera función del experto en recobros.
  - 5.1.2. Por qué paga el deudor.
  - 5.1.3. ¿Cómo cobrarle a un deudor que dice que no tiene dinero?
  - 5.1.4. Los puntos claves para recobrar.
  - 5.1.5. La actitud mental del gestor de recobros: el credo de un triunfador.
  - 5.1.6. Los diferentes estilos del gestor de cobros.
  - 5.1.7. La importancia de ser asertivo en el recobro.
- 5.2. Las técnicas para mejorar la capacidad de negociación del gestor de cobros.

## MÓDULO 6. La utilización del lenguaje en la gestión de

cobros y negociación con deudores y morosos

- 6.1. El uso del lenguaje idóneo para cobrar deudas:
  - 6.1.1. ¿Para qué sirve el lenguaje?
  - 6.1.2. Comunicación verbal y no verbal.
  - 6.1.3. Los componentes de la comunicación verbal.
- 6.2. La comunicación a través del teléfono para gestionar cobros:
  - 6.2.1. El uso del teléfono.
  - 6.2.2. Las principales ventajas del telecobro.
  - 6.2.3. Los inconvenientes de la gestión telefónica.
  - 6.2.4. Las herramientas de la gestión telefónica de impagados.
  - 6.2.5. La importancia de los 20 primeros segundos.
  - 6.2.6. El uso del silencio.

6.2.7. La sonrisa.

6.3. La PNL para el recobro de impagados:

6.3.1. La comunicación en el recobro de impagados.

6.3.2. Dificultades en el proceso de comunicación.

6.3.3. La retroacción o feedback como elemento clave.

6.3.4. Los puntos importantes en la comunicación de cobros.

6.3.5. La actuación del gestor de cobros.

6.3.6. En qué consiste la comunicación persuasiva en el cobro.

MÓDULO 7. El uso de la correspondencia y de las cartas de reclamación de impagos

Las cartas de reclamación tienen una doble función: por un lado, recuperar el dinero que adeuda el cliente y, por otro, conservar la relación comercial con éste. Con este módulo aprenderá a redactar cartas de reclamación y a escribir los documentos más utilizados en la gestión de recobro.

7.1. Los aspectos básicos de las cartas de reclamación de impagados:

7.1.1. Funciones y efectividad de las cartas de reclamación.

7.1.2. Objetivos de las cartas de reclamación.

7.1.3. Las ventajas e inconvenientes de las cartas de cobro.

7.1.4. Medios para mejorar el envío de cartas de reclamación.

7.1.5. Normas básicas para mejorar las cartas de reclamación.

7.2. Los otros medios escritos para reclamar impagos:

7.2.1. El fax.

7.2.2. El correo electrónico.

7.2.3. Los mensajes SMS al móvil.

7.2.4. El correo digital.

7.2.5. Las cartas certificadas.

7.2.6. La carta por conducto notarial.

7.2.7. El requerimiento notarial.

7.2.8. El telegrama.

7.2.9. El burofax de Correos y Telégrafos.

7.2.10. Unipost también ofrece el &quot;UniBurofax&quot;, un servicio de burofax.

7.2.11. El telex.

7.2.12. Las nuevas tecnologías para enviar comunicados fehacientes.

7.3. Los modelos de cartas de reclamación:

7.3.1. Técnicas a utilizar en el redactado de las cartas.

7.3.2. Las reglas básicas para redactar una carta de cobros.

7.3.3. La estructura de una carta de cobro.

7.3.4. El contenido de una carta de cobro.

7.3.5. Modelos de carta de cobro.

7.4. Los modelos de cartas de reclamación de deudas en inglés y francés.

MÓDULO 8. El uso de los distintos documentos en la gestión de cobros y negociación con morosos

8.1. Los contratos para plasmar acuerdos transaccionales con los deudores:

8.1.1. Las razones de un acuerdo amistoso y sus posibles consecuencias.

8.1.2. La transacción o acuerdo transaccional.

8.2. Los distintos tipos de reconocimiento de deuda:

8.2.1. Un compromiso de pago con un plan de cobro a plazos.

8.2.2. Modelo de reconocimiento de deuda contractual, firmado por el deudor y el acreedor.

8.2.3. Modelo de reconocimiento de deuda contractual con pagarés cambiarios.

8.2.4. Reconocimiento de deuda unilateral.

8.3. Documentación necesaria para realizar la entrega de documentos cambiarios para abonar la deuda:

8.3.1. Modelo de reconocimiento de deuda contractual con pagarés cambiarios.

8.4. Los documentos para entregar como comprobantes de pago al deudor:

8.4.1. La prueba del pago.

8.4.2. Modelo de recibo por pago de la totalidad con saldo y finiquito.

8.4.3. Modelo de recibo por pago mediante cheque.

8.4.4. La carta de pago.

8.5. Los documentos de fianza y aval para garantizar el pago de una deuda:

- 8.5.1. La obtención de garantías para asegurar el cobro.
- 8.5.2. Las garantías personales.
- 8.5.3. El aval en documentos cambiarios.
- 8.5.4. Los fiadores personales.
- 8.6. Los documentos para presentar una demanda de conciliación y un procedimiento monitorio:
  - 8.6.1. La reclamación de impagados por vía judicial.
  - 8.6.2. Los gastos y las costas en el proceso de reclamación judicial de deudas.
  - 8.6.3. Las tasas por actividad judicial.
  - 8.6.4. La intervención del abogado y del procurador en la reclamación de deudas dinerarias.
  - 8.6.5. Casos en los que no es obligatoria la intervención de abogado y procurador.
  - 8.6.6. Los distintos procedimientos judiciales en la actualidad.
  - 8.6.7. Los procedimientos judiciales en los que no precisa la intervención de abogado y de procurador.
  - 8.6.8. Importantes cambios introducidos por la ley 4/2011, de 24 de marzo, y la Ley 37/2011, de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal por las que se modifican la Ley 1/2000 de enjuiciamiento civil.
  - 8.6.9. Tasa judicial especial en Cataluña.
  - 8.6.10. Procedimientos declarativos.
  - 8.6.11. Al acto de reconciliación.
  - 8.6.12. El procedimiento monitorio.