

## Cobranças difíceis e recuperação de incobráveis

Saber recuperar dívidas e atrasos de pagamento e conhecer os impactos dos acordos estabelecidos

 Online

 21 horas

Preço : 1.200,00 € + IVA  
Intra empresa : (desde) 4.350,00 € + IVA

Referência: 208

Na atividade económica atual o crédito é um elemento natural e a recuperação de Crédito Vencido continua a ser uma atividade fundamental para melhorar o cash-flow das empresas e diminuir o risco associado ao crédito. De facto, a resolução extrajudicial das situações de incumprimento não só é economicamente mais interessante face à maioria das situações de dívida como permite, em muitas circunstâncias, salvaguardar a relação comercial com os clientes, assegurando a sua fidelização.

Contudo, ao conceder crédito, as empresas assumem riscos financeiros e económicos, originando também uma necessidade de financiamento para cobertura de diferenças entre prazos de recebimento e de pagamentos operacionais.

Este curso permite aos participantes:

- desenvolver as suas competências negociais no contexto específico de uma situação de incumprimento, de forma a serem capazes de obter acordos sustentáveis para a empresa e para o cliente, salvaguardando, simultaneamente, a relação comercial com o cliente e a sua fidelização a longo prazo.
- conhecer as implicações que resultam do crédito concedido e os produtos financeiros existentes para uma adequada cobertura de eventuais défices daí resultantes, bem como os direitos legais que estão previstos na legislação nacional.

### Destinatários



#### Para quem?

- Responsáveis administrativos e financeiros, profissionais do controlo de crédito a clientes, comerciais e gestores de unidades de negócio, bem como profissionais que desenvolvam a atividade de recuperação extrajudicial de créditos vencidos (presencialmente ou por telefone).



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percorso de aprendizagem

#### Sessão Formação - Presencial (3 dias / 21 horas)

##### Reconhecer a importância da atividade de recuperação de crédito no seio da Organização

- O contacto de Recuperação Extrajudicial de Crédito como um Incidente Crítico.
- As partes envolvidas na Regularização Extrajudicial de Situações de Incumprimento e os comportamentos chave a adotar.

##### Conduzir um contacto de recuperação extrajudicial de crédito vencido

- Os três momentos de um contacto de recuperação de crédito.
- A importância da preparação do contacto:
- saber definir o que está em jogo: assuntos negociais, objetivos e limites mínimos para a negociação;
- definir a abordagem: saber criar pressão em função do histórico e do perfil do cliente bem como dos objetivos da empresa.

#### **Criar condições favoráveis ao estabelecimento do acordo**

- Como enquadrar o cliente acerca do motivo do contacto e da sua situação dívida.
- Como conhecer a atual situação financeira do cliente ultrapassando as suas resistências na partilha de informação:
- as perguntas a colocar;
- as estratégias a adotar.
- Como persuadir o cliente a proceder ao pagamento do total do montante em atraso, sem recorrer a qualquer negociação:
- as Ferramentas-Chave para persuadir o interlocutor;
- as perguntas e a reformulação enquanto instrumentos de persuasão;
- as características da argumentação e a escolha dos argumentos face à situação do cliente: duche quente versus duche frio;
- as objeções do cliente: como antecipar e resolver.

#### **Estabelecer um acordo credível e sustentável com o cliente**

- Reunir as melhores condições para iniciar a negociação.
- Conduzir o contacto em função dos objetivos estabelecidos e da situação financeira do cliente:
- reforçar o objetivo do contacto;
- usar a argumentação para apoiar as propostas e contrapropostas;
- para cada concessão uma contrapartida: saber definir, apresentar e controlar a troca de concessões mediante contrapartidas;
- controlar o desenrolar e o fecho da negociação.
- O que fazer quando o cliente não quer cooperar?

#### **Terminar a interação salvaguardando o cumprimento do acordo estabelecido**

- Reformular os termos do acordo e implicar o cliente na sua concretização.
- Assegurar o pagamento regular dos créditos vencidos e a continuidade da relação comercial.

#### **Reagir às especificidades dos clientes e das situações**

- Lidar eficazmente com os diferentes perfis do Cliente devedor:
- o devedor que apresenta expedita e imediatamente uma solução;
- o devedor que “se rende” aos argumentos do recuperador.
- O caso específico da rutura de acordo:
- como enquadrar a situação e conduzir o contacto.

#### **Os aspetos económicos e financeiros relacionados com as contas a receber**

- Conhecer o impacto dos atrasos na cobrança.
- Estabelecer as diferenças entre uma operação económica e uma operação financeira.
- Identificar os ciclos financeiros.

- Calcular os prazos médios de recebimento, pagamento e armazenagem.
- Avaliar o efeito multiplicador das contas a receber.
- Determinar os custos (financeiros) do alargamento dos prazos de recebimento.

#### **Conhecer o impacto da não cobrança**

- Avaliar o volume de vendas adicionais, para cobrir incobráveis.

#### **Os aspectos legais relacionados com as contas a receber**

- Avaliar os atrasos de pagamento.
- Analisar a regulamentação dos atrasos: O direito a juros moratórios.
- Fazer o cálculo dos juros de mora; Taxas de juro, contagem do tempo, fórmula de cálculo.
- Analisar um caso prático.

#### **Dominar os modos de pagamento, formas de financiamento e cobertura do risco**

- O cheque: a Lei Uniforme, o cheque sem “cobertura” e o prazo de apresentação, a disponibilidade dos fundos.
- As transferências bancárias e débitos diretos: características, vantagens e desvantagens.
- As contas caucionadas e as contas a descoberto: âmbito da sua utilização, cuidados a ter na sua utilização.
- O factoring e o confirming: como e quando utilizar, os prós e os contras destas ferramentas financeiras.
- O seguro de créditos e as garantias bancárias:
- O que são? Quando utilizar?
- Vantagens? Desvantagens?
- O crédito documentário:
- O que é?
- Como funciona?
- Quando utilizar?



#### **Objetivos**

No final do percurso de aprendizagem os participantes deverão ser capazes de:

- distinguir os comportamentos que potenciam a satisfação e fidelização do cliente;
- comunicar eficazmente com o cliente;
- preparar um contacto de recuperação de crédito em função do cliente;
- conduzir um contacto de recuperação de crédito recorrendo à persuasão e à negociação como forma de salvaguardar a margem e a rendibilidade da empresa;
- lidar com as especificidades dos diferentes tipos de clientes e das situações de rutura;
- compreender os efeitos económicos e financeiros da concessão de crédito e da eventualidade de não cobrança;
- dominar os aspectos legais e saber calcular os juros devidos pelos atrasos no pagamento;
- conhecer os diversos instrumentos existentes para a cobertura de eventuais défices de tesouraria derivados do crédito concedido e os instrumentos de cobertura do risco.



## Métodos pedagógicos

Centrado na partilha de experiências, este percurso alterna os contributos teóricos e as reflexões entre o grupo de participantes:

- exposições pelo formador, complementadas com exercícios, trocas de experiências e reflexões com o grupo de participantes;
- exercícios de simulação para treino das técnicas abordadas.



## Pontos fortes

Uma abordagem prática e atual que visa incrementar o número de acordos extrajudiciais no âmbito da atividade de recuperação de crédito.

Através deste curso vai ainda:

- Saber calcular os efeitos financeiros da concessão de crédito e eventual não cobrança;
- Conhecer os instrumentos disponíveis para cobertura de risco de crédito e eventuais défices de tesouraria.



## Datas 2026 - Référence 208



Últimas inscrições



Realização garantida

De 2 fev a 4 fev

De 7 set a 9 set