



COBRANÇA E

RECUPERAÇÃO

DE CRÉDITO



above

Corporate Training



COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO



30 HORAS

ENQUADRAMENTO

A ocorrência de situações de “Crédito Problemático” é uma inevitabilidade com a qual as empresas têm de se defrontar no decurso das suas operações. Contudo quando podemos contar com uma equipa de controlo e gestão de crédito bem formada, esta situação pode ser gerida e controlada para garantir que a empresa se antenha no caminho certo para a rentabilidade, aumento do fluxo de caixa, utilização óptima dos recursos e um retorno no investimento.

Neste curso completo de gestão de crédito e cobrança os participantes vão aprender técnicas de cobranças, recuperação, negociação e gestão de controlo de crédito.



DESTINATÁRIOS

Diretores comerciais, gerências aos vários níveis, quadros e técnicos das áreas comerciais, contencioso, crédito e garantias, inspeção e auditoria, cujas funções estejam inerentes à gestão do risco e/ou recuperação do crédito.



OBJECTIVOS

- Compreender a inadimplência e as suas causas
- Conhecer os diferentes tipos de devedores e as formas de abordagem
- Gerir riscos de crédito e compreender a relação entre a política de crédito e política de cobrança
- Conhecer as competências necessárias para ser um profissional de cobrança
- Conhecer o fluxo do processo de cobrança
- Conhecer os princípios de negociação aplicados a cobrança de dívidas,
- Conhecer as fases da negociação e entender os procedimentos básicos da negociação.
- Superar objecções e usar as técnicas de persuasão aplicadas à cobranças para despertar no devedor o desejo de pagar a dívida.
- Conhecer as principais medidas judiciais usadas na cobrança de dívidas, suas vantagens e desvantagens

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

INTRODUÇÃO

- Entendendo a inadimplência
- Por que cobramos
- Números da inadimplência
- Vocabulário da cobrança

PERFIL DO MAU PAGADOR

- Onde buscar informações do devedor
- O que você precisa saber do devedor
- O relacionamento comercial com o devedor
- Tipos de devedores
- O devedor que não pode pagar
- O devedor que não quer pagar

GESTÃO DE RISCO DE CRÉDITO E COBRANÇA

- Por que conceder crédito?
- Política de crédito como diferencial competitivo
- Os C's do Crédito
- Golpes e Fraudes em crédito e cobrança

PERFIL DO PROFISSIONAL DE COBRANÇA

- Ética Profissional
- Competências necessárias
- Atitudes que devemos evitar
- Perdendo o medo de cobrar
- Controle emocional

ROTINA DE COBRANÇA

- Fluxo do processo na cobrança
- Relatórios de acompanhamento
- Registros dos históricos de cobrança
- Apagando incêndios

NEGOCIAÇÃO

- Princípios da Negociação
- Fases da Negociação
- Procedimentos Básicos da Negociação

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

POLÍTICA DE COBRANÇA

- Padrões para uma Política de Cobrança
- Estrutura da política de cobrança
- Debates do módulo

TERCEIRIZAÇÃO DE COBRANÇA

- Como escolher uma empresa de cobrança
- Estratégias de terceirização
- Potencialize os resultados na terceirização

RÉGUA DE COBRANÇA

- Três passos para montar a sua régua de cobrança
- Usar mais de uma régua de cobrança
- Testar a sua régua de cobrança
- Monitorar a execução da estratégia
- Modelo de régua de cobrança

VISITA DE COBRANÇA

- O que devemos evitar em uma visita de cobrança
- Preparação para a visita de cobrança
- Abordagem do devedor
- Ficha e relatório de visita de cobrança

COBRANÇA POR TELEFONE

- Quem pode fazer a cobrança por telefone
- Planejamento do contato de cobrança
- Passo a passo do contato telefônico
- Como superar objeções na cobrança
- Devedor agressivo
- Devedor evasivo
- Devedor provocativo
- Lamenta os problemas
- Quer pagar quando quiser
- Não cuida dos pagamentos
- Não pode pagar toda dívida
- Alega falhas no processo
- Falência e recuperação
- Problemas conjugais
- Morte na família
- Desemprego
- Doença

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

TÉCNICAS DE PERSUASÃO EM COBRANÇA

- Despertando o desejo de pagar a dívida
- O que motiva o devedor?
- Gatilhos mentais na cobrança
- Empatia
- Prova social
- Consistência
- Escassez
- Autoridade
- Reciprocidade
- Concessão mútua
- Princípio do Contraste

INDICADORES PARA MEDIR O DESEMPENHO NA COBRANÇA

- Índices de Atraso Geral, Atraso Parcial e Contencioso
- Cálculo do IAG IAP e IC
- Entendendo os indicadores
- Índice de Atraso Mensal
- Aging List de Cobrança
- Como fazer um Aging de Cobrança
- A importância do Aging List
- DSO – Days Sales Outstanding
- Prazo médio de Recebimento
- Interpretando os indicadores de P F e P R
- Análise de Eficiência em Cobrança

DADOS ADICIONAIS

COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO



Carga Horária: 30 Horas



MATERIAL DIDÁTICO

✓ Versão Impressa do Manual em Português

Os conteúdos das aulas (Slides), a síntese poderão ser fornecidos aos estudantes no do módulo



CERTIFICAÇÃO

No final do curso terá direito a um certificado impresso em papel especial de gramatura 180g/m²



DADOS BANCÁRIOS

Banco BCI
Titular: Above Moçambique, LDA
Conta: 11681060210001
NB: 0008 0000 16810602101 95

Banco: Standard Back
Titular: Above Moçambique
Conta: 043201007
NIB: 000301120804320100747

PERFIL DOS FORMADORES



ESPECIALISTA DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

É formado em Direito e é especialista em Recuperação de Crédito, com 7 anos de experiência na gestão de um departamento de recuperação de crédito numa instituição financeira Moçambicana. Possui vasta experiência em matéria de crédito, desde a estruturação de transacções complexas até à subscrição de apólices.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

MOZABANCO - CHEFE DE DEPARTAMENTO DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

RESPONSABILIDADES:

- Assegurar a gestão e controlo das recuperações na carteira saneada, bem como o cumprimento mensal dos objectivos
- Maximizar o rácio de recuperação em relação aos custos envolvidos
- Garantir a implementação de acções preventivas na gestão das contas associadas ao financiamento do Leasing
- Criar e manter a informação de gestão
- Gerir a relação com agentes / advogados e coordenar processos
- Garantir que todos os procedimentos são cumpridos no processo de recuperação
- Assegurar que as negociações são efectuadas dentro dos níveis de decisão e encaminhadas para a equipa de gestão
- Liderar a gestão do desempenho e a cultura de desenvolvimento

2015

MOZABANCO - OFICIAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

RESPONSABILIDADES:

- Responsável pela recuperação de crédito
- Negociar com clientes devedores e propor reestruturações e reescalamentos e reescalamento e submeter à aprovação dos comités relevantes, bem como propor a anulação de dívidas de acordo com a política de crédito
- Acompanhar a retoma dos bens financiados e assegurar a sua venda em tempo útil
- Efetuar visitas aos devedores sempre que necessário
- Contactar diariamente os clientes para cobrar prestações em atraso
- Coordenar com a área jurídica os processos dos enviados para cobrança coerciva
- Manter actualizados os registos demográficos da carteira de crédito inadimplente atualizar os respectivos graus de risco, monitorar contas inativas, fornecer informações e extractos quando necessário
- Preparar e organizar a correspondência dos devedores e garantir que toda a base de clientes está devidamente organizada

2014

ASSISTENTE COMERCIAL

RESPONSABILIDADES:

- Assegurar o atendimento ao cliente no front office e apoiar as actividades
- actividades comerciais dos gestores, prestando apoio na venda de produtos/serviços aos Clientes.

