instituto unicenter



Credit Management e Cobranças

Credit Management e Cobranças (444,00€)

Objetivo Geral

Este curso tem como objectivo dotar os participantes dos conhecimentos e técnicas que lhes permitam efectuar a gestão de crédito e a recuperação de dívidas de forma profissional e eficaz, utilizando estas competências como uma ferramenta de gestão para assegurar o fluxo de caixa e a saúde financeira.

Objetivos Específicos

• Identificar os objectivos da análise de risco de crédito para cada tipo de cliente.
• Seleccionar as estratégias de cobrança adequadas a cada perfil de devedor.
• Definir os passos para a preparação da negociação e os dados financeiros a obter.
• Conduzir conversas de cobrança assertivas mantendo a relação comercial.
• Organizar os documentos pós-cobrança e desenvolver relatórios de aging e imparidades.

Destinatários

Este curso destina-se a profissionais que têm um papel central na área financeira e comercial. Em particular:
• Credit Managers e Responsáveis Financeiros: que lideram equipas e processos de concessão de crédito.
• Técnicos de Cobrança e Tesouraria: que necessitam de metodologias eficazes para avaliar e recuperar créditos.
• Gestores Comerciais: responsáveis pela selecção e admissão de novos clientes com perfil de risco controlado.

Perfil do formador

Ao aliarem a experiência prática de trabalho à formação que ministram, os formadores conjugam a “expertise” técnica com competências humanas.
• Licenciados ou pós-graduados na área de Finanças ou Gestão.
• Experiência profissional relevante no setor da recuperação de crédito e banca.
• Ampla experiência pedagógica e de transmissão de conhecimentos.

Programa (carga horária: 12h)

Módulo 1

Política de crédito e análise de risco

Objectivos: Verificar Aspectos Financeiros e de Solvabilidade.
• Razões e Fundamentos para o estabelecimento de limites de crédito.

Módulo 2

Preparação e seleção de clientes

• Pesquisa e Planeamento da carteira de devedores.
• Dados a obter: Como os solicitar e investigar através de relatórios de risco.

Módulo 3

A condução da cobrança

• Preparação: Cargo/Posto de Trabalho e Comportamento a apresentar.
• Atitudes e Procedimentos no acolhimento de objecções.

Módulo 4

Técnicas de negociação e persuasão

• Tipos de Questões e análise comportamental do devedor.
• Momentos da Cobrança: Inicial, Decurso e Encerramento do acordo.

Módulo 5

A gestão de créditos como instrumento de resultados

• Identificar potencialidades de regularização e orientar o cliente.
• Coligir os Dados e elaborar Relatórios de cobrança.

Módulo 6

Boas práticas e erros a evitar

Módulo 7

Simulações práticas (role-playing)

instituto unicenter

Lisboa
R. Duque de Palmela 25 1º andar
1250-097 Lisboa

Telefone: (+351) 21 134 6028

Porto
R. de Nossa Sra. de Fátima 432
4050-426 Porto

Telefone: (+351) 22 608 3500