

CÓMO MEJORAR LA IMPLICACIÓN DE LOS COMERCIALES EN EL COBRO Y RECOBRO

LO QUE DEBE SABER UN COMERCIAL SOBRE INSTRUMENTOS DE COBRO, RECLAMACIÓN DE DEUDAS Y NEGOCIACIÓN CON DEUDORES

Madrid, 15 de octubre de 2008. Hotel Preciados - Barcelona, 11 de noviembre de 2008.
Hotel H10 Catalunya Plaza - Valencia, 17 de noviembre de 2008. Hotel Zénit Valencia -
Vigo, 25 de noviembre de 2008. Hotel Zénit Vigo - Sevilla, 2 de diciembre de 2008. Hotel
Hesperia Sevilla

A TRAVÉS DE ESTE SEMINARIO PRÁCTICO, RESUELVA LAS SIGUIENTES DUDAS:

- ▶ Cómo orientar al cobro sus habilidades comerciales.
- ▶ Lo que un comercial debe saber sobre los instrumentos de cobro que acuerda, recoge o son necesarios para el cobro o el recobro.
- ▶ El papel del equipo comercial en la reclamación de deudas.

DIRIGIDO A:

Directores Comerciales, Responsables de Ventas, Comerciales, Vendedores, Departamento de Atención al Cliente, Servicios Técnicos, Gerentes de Créditos, Gestores de Cobros y Pagos, Gestores de Recobros y, en general, cualquier profesional, que por su actividad diaria les interese conocer o actualizarse sobre estos temas".

Descubra cómo
orientar al cobro
sus habilidades
comerciales

PONENTE:

D. Juan F. Robles.

Es Director General del INSTITUTO SUPERIOR DE TÉCNICAS Y PRÁCTICAS BANCARIAS, tiene una experiencia de 25 años en formación y documentación sobre práctica bancaria. Es fundador, director y editor de la revista de Finanzas & Banca, y autor de diversas publicaciones, entre las que se pueden citar "Las 100 Cuestiones sobre los Medios de Pago", "Prácticas Incorrectas Bancarias" y "Sistema de Cálculo y Liquidación de Operaciones Bancarias", programa para PC altamente difundido y que es referente de cálculo financiero en entornos profesionales.

Con amplia experiencia docente: ha sido profesor colaborador en la Universidad San Pablo - CEU de Madrid, impartiendo las asignaturas de Gestión de Entidades Financieras y Gestión Financiera de Empresas (Licenciatura en Administración de Empresas y Licenciatura Jurídico-Empresarial) y profesor invitado en el Postgrado de Gestión Financiera de la Universidad de Deusto-ESTE y Elkargi, SGR (San Sebastián), e igualmente, del Master en Banca & Finanzas de la Universidad de Santiago de Compostela. Es ponente habitual en diversos cursos y seminarios convocados tanto por ISTPB como por otras entidades y Universidades.

Es evidente que el comercial representa a su empresa ante el cliente, incluso en el proceso de cobro, y como tal debe defender sus intereses. Por ello, desde el primer momento que se establece el **acuerdo comercial** se debe determinar la **forma de pago**. Para ello, es indispensable que el comercial conozca los **instrumentos de cobro** que puede utilizar y su **uso correcto**, desde cómo deben estar cumplimentados hasta las formalidades de los elementos cambiarios.

En el caso que se produzca el impago, es el comercial el que debe afrontar la situación implicándose activamente en la **gestión de incidencias** y en la **reclamación del impago**. Debe utilizar sus habilidades comerciales y la vinculación con el cliente para negociar la deuda, incluso en las situaciones más adversas en las que reconducir las evasivas en el cobro y evaluar las posibilidades de mantener al cliente.

CÓMO MEJORAR LA IMPLICACIÓN DE LOS COMERCIALES EN EL COBRO Y RECOBRO

PROGRAMA RESUMIDO:

Las habilidades comerciales orientadas al cobro.

- ▶ El comercial como intermediario entre el cliente y la empresa en el proceso de cobro.
- ▶ La utilización de las habilidades comerciales y la vinculación con el cliente a la hora de mejorar los resultados del cobro.
- ▶ Vender el producto y vender la forma de pago.
- ▶ El comercial ante el recobro de un impagado. Cómo afrontar la situación y la evaluación de las posibilidades de mantener al cliente.
- ▶ La negociación con los clientes que se retrasan en los pagos. Negociaciones duras con clientes.

Lo que un comercial debe saber sobre los instrumentos de cobro que acuerda, recoge o son necesarios para el cobro o el recobro.

- ▶ Los instrumentos de cobro utilizados en la venta y su uso correcto:
 - Cómo deben estar cumplimentados.

- Distinción de los diferentes medios de pago: Significado e implicación de "no a la orden". Cuándo se puede recibir el endoso de un documento y fórmula. Documentos no endosables. Documentos ejecutivos y no ejecutivos. Las cesiones de crédito. Medios de pago de preferencia. Formalidades de los elementos cambiarios.

El papel del equipo comercial en la reclamación de deudas:

- ▶ Implicación comercial en el sistema de gestión de incidencias.
- ▶ Cómo efectuar las reclamación de un impago.
- ▶ Técnicas de negociación de deudas con los morosos.
- ▶ Evasivas en el cobro y cómo coger las riendas del proceso.
- ▶ Casos prácticos.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Deseo inscribirme en el Seminario en su convocatoria de:

- Madrid**, 15 de octubre de 2008. Hotel Preciados (C/ Preciados, 37 - Madrid)
- Barcelona**, 11 de noviembre de 2008. (Hotel H10 Catalunya Plaza. Pza. Catalunya, 7)
- Valencia**, 17 de noviembre de 2008. (Hotel Zénit Valencia. C/ Bailén, 8)
- Vigo**, 25 de noviembre de 2008. (Hotel Zénit Vigo. C/ Gran Vía, 1)
- Sevilla**, 2 de diciembre de 2008. (Hotel Zénit Sevilla. C/ Eduardo Dato, 49)

Horario: De 10.00 a 14.00 h.

Documentación: Se entrega un dossier con la presentación del ponente.

Cuota de inscripción: 250 euros + 16% IVA.

El segundo asistente de una misma empresa: 20 por 100 de descuento.

La inscripción incluye: Asistencia, Café y Documentación.

Información e inscripciones:

Por teléfono: 902 545 046 - Por fax: 902 509 807 - e-mail: info@istpb.com

¡Tenga la ocasión de encontrarse con otros profesionales y debatir con ellos estas y otras cuestiones en el seminario y el coffee!

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Nombre _____
 Empresa _____
 Cargo _____
 Departamento _____
 Domicilio _____
 C.P. _____ Población _____
 Tel. _____ Fax _____

DATOS PARA LA FACTURA

Empresa _____
 Departamento _____
 Domicilio _____
 C.P. _____ Población _____
 Tel. _____ Fax _____ N.I.F. _____
 Persona de contacto: _____

FORMAS DE PAGO

Transferencia (adjuntar duplicado). Bancaja. Agencia 0801. CCC: 2077 - 0801 - 19 - 3100127077

Tarjeta de Crédito

VISA MASTERCARD AMEX

NUMERO TARJETA

CADUCA

Importe a cargar en la tarjeta:

Fecha _____

Firma _____

TEL. 902 545 046 **FAX** 902 509 807 **Web** www.istpb.com

Vd. tiene derecho a acceder, rectificar y anular la información que le concierne contenida en nuestro fichero.

Datos personales: Los datos que nos proporcione en esta inscripción serán incluidos en nuestro fichero de clientes y podrán ser usados por ISTPB para enviarle comunicaciones comerciales sobre las actividades que realiza. Vd. tiene derecho de acceso, rectificación y cancelación de los datos que le conciernen contenidos en nuestro fichero. El fichero es propiedad de ISTPB, C/ Fragua, 4 - P1, 28760 Tres Cantos (Madrid). Este folleto se dirige a empresas y profesionales que puedan tener interés en las materias que se tratan en estas jornadas. Por favor, respete el medio ambiente al desprenderse de este folleto o hágalo seguir a quien pueda interesar dentro de su organización.

FORMACIÓN IN COMPANYY: Podemos diseñar este curso o cualquier otro proyecto formativo que precise, contactando con Sole Castillejo (Directora de Formación y Seminarios) por e-mail en formación@iberfinanzas.com o por teléfono llamando al 91406 20 30 ó 91 677 26 96.