



## Recupero crediti: normativa e aspetti legali

Strumenti legali per la prevenzione e il recupero degli insoluti

 Presenziale

Durata : 1 giorno ( 8 Ore)

WebCode : 5.1.1

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

Il corso offre una panoramica di base sulla normativa del recupero crediti, al fine di aumentare le difese preventive e consuntive dell'impresa nei confronti dei debitori, migliorando la performance del servizio.

Consente di acquisire strumenti e competenze legali di prevenzione delle insolvenze, recupero insoluti e gestione del creditore insolvente, rendendo più efficace l'azione di recupero crediti.

### Obiettivi del corso

- Esercitare correttamente le attività preventive per tutelarsi contro gli inadempimenti
- Applicare correttamente le forme di garanzia del credito
- Individuare e applicare i mezzi a favore del creditore per conservare e attuare concretamente il suo diritto
- Implementare azioni preventive volte ad evitare il problema del recupero crediti

### A chi è rivolto

- Credit Manager
- Addetti recupero crediti
- Responsabili contabilità clienti
- Direttori e responsabili amministrativi
- Personale commerciale addetto al recupero crediti

### Programma

#### Quando un credito è esigibile

- Requisiti di liceità, possibilità, determinatezza o determinabilità della prestazione

#### Attività preventive: tutelarsi durante la fase di contrattazione con il creditore

- Clausole contrattuali
- Margini di autotutela offerti dall'ordinamento
- Previsione dell'inadempimento e cautele
- Gli interessi sul tardivo pagamento
- Il riconoscimento del debito
- Condizioni generali di contratto

#### Strumenti a garanzia del credito e loro applicazione pratica

- Diritti reali di garanzia (pegno e ipoteca)

- Fideiussione e avallo
- Lettera di patronage
- Diritto di ritenzione
- Clausola penale, caparra confirmatoria e caparra penitenziale
- Patto di riservato dominio (art. 1523 c.c.)

### **Gli strumenti di pagamento: come scegliere**

- L'assegno: elementi, tipologie, protesto
- La cambiale: in particolare, il "pagherò cambiario"
- L'assegno e la cambiale come titolo esecutivo
- Il rapporto interbancario diretto o RID
- Il bonifico bancario

### **Gestione del credito e decorso del tempo**

- Debiti di valore e debiti di valuta
- Interessi, interessi legali
- Anatocismo
- Danni nelle obbligazioni pecuniarie
- Lgs. 231/2002 e disposizioni in tema di ritardo dei pagamenti nelle transazioni commerciali
- Prescrizione
- Sospensione e interruzione
- Rinunzia

### **Come impostare e gestire correttamente il rapporto cliente/avvocato**

- Suggerimenti pratici per supportare a dovere il legale
- Quali informazioni trasferire al legale
- Gli accordi di compenso cliente/avvocato
- La collaborazione continua con il legale

### **Mezzi in favore del creditore diretti alla conservazione della garanzia patrimoniale del debitore**

- Azione surrogatoria
- Azione revocatoria
- Sequestro conservativo

### **Intentare l'azione legale: come muoversi**

- Azione ordinaria di cognizione
- Provvedimenti anticipatori della sentenza
- Il decreto ingiuntivo ordinario e quello provvisoriamente esecutivo
- I presupposti per ottenere un decreto ingiuntivo provvisoriamente esecutivo
- La scelta tra giudizio ordinario e ricorso per decreto ingiuntivo
- I documenti indispensabili per avviare una azione legale
- La clausola contrattuale sulla scelta del foro competente: condizioni di validità
- Titoli esecutivi e processo di esecuzione: come e quando iniziare l'esecuzione
- Gestione dei rapporti con il legale esterno
- Panoramica sui costi di causa

### **L'azione esecutiva: presupposti e connotati**

- Le informazioni finalizzate al recupero giudiziale
- Tempi e costi del recupero giudiziale
- L'atto di precetto
- Indagini da compiere prima del pignoramento

- L'esecuzione forzata

## **Il credito di fronte a modifiche della struttura del debitore**

- In caso di cessione e/o conferimento di azienda o ramo d'azienda, cambio di proprietà, fusione e scissione della società debitrice, fallimento

## **Esercitazioni**

- Analisi di clausole da utilizzare per proteggere il proprio credito contrattuale
- I comportamenti che meglio aiutano a tutelare il proprio credito nella fase precontenziosa
- Casi pratici di azioni di recupero



## Tecniche di comunicazione per un recupero crediti efficace

Gestire ogni tipologia di cliente debitore e motivarlo all'adempimento

 Presenziale

Durata : 1 giorno ( 8 Ore)

WebCode : 6.3.6

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

Una comunicazione adeguata è fondamentale per un recupero crediti efficace.

Come definire obiettivi a breve e lungo termine? Quali le tecniche di comunicazione per raggiungere l'obiettivo? Come motivare un debitore a far fronte ai propri impegni?

Attraverso una modalità operativa, il modulo presenziale, approfondirà e darà risposta a questi interrogativi fondamentali.

### Obiettivi del corso

- I principi comportamentali alla base di una politica efficace di recupero crediti
- Le tecniche di comunicazione efficace per il sollecito telefonico
- La comunicazione scritta: adeguare il proprio stile all'obiettivo e all'interlocutore
- I comportamenti efficaci per gestire le situazioni di maggiore criticità
- La valutazione periodica dei propri progressi

### A chi è rivolto

- Personale operativo addetto al recupero crediti

### Programma

#### Tecniche di comunicazione efficace: il sollecito telefonico

- La preparazione di un flow chart
- Le fasi di una telefonata: il "decollo, volo, atterraggio"
- Guidare la telefonata attraverso le tecniche di assertività
- L'utilizzo di strumenti operativi: l'"arte" delle domande, la costruzione di argomentazioni strutturate
- Mantenere la propria posizione: come non cadere nella dinamica torto-ragione
- Raggiungere una conclusione profittevole per entrambe le parti

#### Tecniche di comunicazione efficace: la comunicazione scritta

- L' "ABC" della comunicazione scritta: accuratezza, brevità, chiarezza
- Come scrivere per essere comprensibili ed efficaci
- La scelta del vocabolario più opportuno
- La pianificazione dello scritto: dalla "strategia all'operatività"
- Le differenti tipologie di comunicazione, a seconda del cliente e del grado di sollecito

## I comportamenti per gestire le situazioni di maggiore criticità

- Tecniche di assertività per evitare dinamiche aggressive, passive o manipolative
- Azioni da compiere ed errori da evitare durante una situazione critica
- La focalizzazione sui fatti come “antidoto” all’eventuale aggressività

## Esercitazioni

- Analisi del proprio stile di comunicazione
- Analisi della capacità di porre domande per raccogliere le informazioni nei diversi momenti della telefonata
- Esempi di lettere di sollecito

## Date e sedi 2020

### Online

date 15 dic



## Credit Management: la strategia per la gestione del rischio crediti

Gestione del credito commerciale, credit policy e valutazione del rischio

 Presenziale

Durata : 2 giorni (16 Ore)

WebCode : 6.3.37

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

Gestire il credito commerciale significa essere in grado di creare un reale valore, impostando metodi e strumenti di monitoraggio mirati. Il tutto per garantire i flussi finanziari aziendali previsti, riducendo al minimo i problemi di insolvenza e i ritardi di pagamento. Il corso fornisce un modello di lavoro ed alcuni strumenti pratici per rendere l'attività di credit management un reale punto di forza.

### Obiettivi del corso

- Comprendere il ruolo del Credit Manager
- Saper costruire una credit policy
- Valutare il rischio crediti
- Gestire affidamenti, incassi e recupero del credito
- Fornire strumenti di gestione per la funzione di credit management
- Conoscere gli strumenti di "protezione" del credito commerciale

### A chi è rivolto

- Credit manager
- Manager commerciali
- Manager finanziari
- Manager amministrativi

### Programma

#### Il credito clienti e la sua rilevanza nella gestione aziendale

- La struttura produttiva Italiana e la dimensione delle imprese
- Overview del credito nel Sistema Paese Italia e nell'UE
- Vantaggi e svantaggi dei diversi mezzi di pagamento
- Le vendite e il rischio commerciale
- Il ritardo negli incassi: l'incidenza del credito sui risultati aziendali
- Il costo della gestione del credito
- Esempio: quanti mesi di ricavi occorrono per recuperare una perdita su crediti?

#### Cenni sulle disposizioni legislative relative alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali

- Clausole a protezione delle condizioni generali di vendita
- Disposizioni legislative relative ai ritardi di pagamento

## Credit Manager

- Ruolo e responsabilità
- Obiettivi, componenti ed attività della funzione
- Posizionamento nell'organizzazione aziendale

## Credit policy

- Finalità e modalità della Credit Policy
- Definire i processi per accelerare gli incassi e prevenire i rischi: processo all'ordine, di fatturazione, di contabilizzazione incassi, di gestione delle controversie col cliente
- Definire i processi di recupero crediti e contenzioso: cenni sulle procedure legali

## Valutare il rischio cliente

- Lo scoring e il rating
- Cenni sullo Z-score di Altman
- Cenni sullo scoring e rating
- L'analisi di bilancio come base di valutazione quantitativa e qualitativa
- Analisi finanziaria, per indici e per flussi
- Il Capitale Circolante Netto Commerciale (C.C.N.C.)
- I giorni del ciclo del circolante
- Legame tra EBITDA, Working Capital e Operational Cash Flow
- Analisi del cash flow

## Coordinare le informazioni disponibili per valutare il rischio perdita

- Fonti esterne
- Fonti interne
- Lo storico clienti
- Black list

## Il credito come investimento aziendale

- Obiettivi commerciali e rischio cliente
- Monitorare l'esposizione: indicatori e punti di controllo
- Fattori che vincolano le scelte di esposizione

## La gestione dei fidi

- I dati da esaminare per l'affidamento dei clienti
- Calcolare un "massimale operativo", compatibile con una serie di parametri rapportati al rischio
- I livelli di autorizzazione ed i livelli di autonomia

## Gestire efficacemente il recupero crediti

- Analizzare le cause dei ritardi: individuare le situazioni a rischio
- Distinguere tra ritardi innocui e ritardi di rischio
- Segmentare le posizioni in relazione al rischio
- Definire le fasi e i tempi del processo di sollecito
- Monitorare i tempi di processo e i risultati

## Il tableau de bord della funzione crediti

- Caratteristiche essenziali di un report
- Monitorare il risultato
- Analizzare il risultato
- Scegliere gli indicatori



## Sistemi di protezione del credito

- Garanzie reali e personali a fronte dei crediti
- Factoring
- Assicurazione sul credito
- Accantonamento al fondo svalutazione crediti: aspetti gestionali e fiscali

## Esercitazioni

- Caso Credit scoring
- Caso Valutazione di rischio credito
- Caso Credit manager
- Caso Calcolo DSO

