



Tecniche di comunicazione per un recupero crediti efficace

Gestire ogni tipologia di cliente debitore e motivarlo all'adempimento

 Présentiel / A distance

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.

Questo corso è disponibile anche in edizione online. A seconda delle esigenze didattiche le edizioni in virtual classroom possono riportare variazioni in programmi, esercitazioni, presentazioni e flusso d'aula. [Scopri il flusso del corso online](#)

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

Edizione Virtual

Tra la prima aula virtuale (ca 3 ore) e la seconda (ca 3 ore) che si terrà a distanza di 4 giorni, verranno proposte ai partecipanti ESERCITAZIONI da svolgere in autonomia.

PROGRAMMA COMPLESSIVO

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
- Esercitazione online: autoanalisi del proprio stile di comunicazione
- 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
- Esercitazione online: role playing sull'uso efficace delle domande da porre per raccogliere le informazioni nelle diverse fasi della telefonata

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
- Esercitazione: creazione di lettere 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
- Mantenere la propria posizione: come non cadere nella dinamica torto-ragione
- Raggiungere una conclusione profittevole per entrambe le parti
- Esercitazione online: role playing e condivisione delle best practices

- Esercitazione online: definizione di un proprio Piano d'Azione

Date e sedi 2021

Online

dal 13 dic al 17 dic
dal 13 dic al 13 dic
dal 17 dic al 17 dic

Milano

date 15 dic
dal 13 dic al 13 dic
dal 17 dic al 17 dic



Recupero crediti: normativa e aspetti legali

Strumenti legali per la prevenzione e il recupero degli insoluti

 Présentiel / A distance

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.

Questo corso è disponibile anche in edizione online. A seconda delle esigenze didattiche le edizioni in virtual classroom possono riportare variazioni in programmi, esercitazioni, presentazioni e flusso d'aula. [Scopri il flusso del corso online](#)

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

Edizione Virtual

Tra la prima aula virtuale (ca 3 ore) e la seconda (ca 3 ore) che si terrà a distanza di 4 giorni, verranno proposte ai partecipanti ESERCITAZIONI da svolgere in autonomia.

PROGRAMMA COMPLESSIVO

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

Date e sedi 2021

Milano

date 10 nov

Online

date 12 nov **Edizione garantita**
date 08 nov 09:00 -> 12:30
date 12 nov 09:00 -> 12:30



Credit Management: la strategia per la gestione del rischio crediti

Gestione del credito commerciale, credit policy e valutazione del rischio

 Présentiel / A distance

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.

Questo corso è disponibile anche in edizione online. A seconda delle esigenze didattiche le edizioni in virtual classroom possono riportare variazioni in programmi, esercitazioni, presentazioni e flusso d'aula. [Scopri il flusso del corso online](#)

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

Edizione Virtual

Tra la prima sessione di aule virtuali (ore 9-12.30 e 14-17) e la seconda che si terrà a distanza di 4 giorni, verranno proposte ai partecipanti ESERCITAZIONI da svolgere in autonomia.

PROGRAMMA COMPLESSIVO

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
- 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

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

Gestione dei fidi

- I dati da esaminare per l'affidamento dei clienti
- Calcolare un massimale di scoperto autorizzato, compatibile con il volume d'affari e con il rischio
- I livelli di autorizzazione ed il Comitato Fidi

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

Date e sedi 2021

Online

dal 08 nov al 12 nov **Edizione garantita**

dal 08 nov al 08 nov

dal 12 nov al 12 nov

