

The background of the entire image is a blurred photograph of a large, round, silver-colored alarm clock. In the foreground, at the bottom, there are several stacks of coins of different denominations. Small green plants are growing out of some of these coin stacks. A semi-transparent teal rectangle is overlaid on the image, containing the text and logos.

apd[●]LIVE

Seminario Online

Formación bonificable

GESTIÓN DE COBROS Y RECOBROS DE IMPAGOS

apd

#GestióndeCobros

10 y 12 de noviembre de 2025



#GestióndeCobros

GESTIÓN DE COBROS Y RECOBROS DE IMPAGOS

INTRODUCCIÓN

La crisis económica y empresarial que han provocado los últimos acontecimientos está provocando un incremento constante de los impagados. Según diversos estudios de riesgo de crédito dos de cada tres empresas españolas sufren en la actualidad los impactos negativos de la morosidad en su cuenta de resultados.

La falta de control sobre la morosidad es un riesgo para la actividad empresarial. El incumplimiento de los pagos acordados genera importantes tensiones de liquidez en una situación como la actual y es especialmente desestabilizadora en la operativa de las empresas de menor tamaño. El impacto de un impagado se acentúa cuanto menor sea el margen de beneficios, pues multiplica el número de ventas con clientes solventes necesarias para compensar la pérdida.

Una de las inversiones más importantes que hacen las empresas es la efectuada en cuentas de clientes dentro del activo realizable y en muchas ocasiones las empresas no son plenamente conscientes de ello. Por tanto, es vital gestionar esta importante masa del activo corriente que representan las cuentas por cobrar y proteger una de las inversiones más importante que hacen las empresas.



#GestióndeCobros

GESTIÓN DE COBROS Y RECOBROS DE IMPAGOS

OBJETIVOS

- Aprender la metodología e instrumentos de gestión de recobro para hacer frente al incremento de impagos.
- Desarrollar habilidades para gestionar las facturas impagadas y en la recuperación de impagos haciendo uso de las técnicas de negociación más avanzadas.

EN ESTE SEMINARIO APRENDERÁS

1. Optimizar sus habilidades y destrezas en el campo del recobro telefónico.
2. Ser capaces de mejorar la negociación con deudores y obtener compromisos de pago.
3. Descubrir las principales objeciones para el cumplimiento de pago, y conocer las respuestas más efectivas.
4. Conocer qué actuaciones puede emprender el acreedor para recuperar su crédito y persuadir al deudor.
5. Saber cuál es el marco legal de la reclamación extrajudicial de impagos.
6. Averiguar la causa del impago y establecer unas expectativas de cobro reales.
7. Identificar y abordar de manera más eficiente los distintos tipos de deudores para asegurar el cobro.
8. Conocer las estrategias evasivas de los morosos y saber cómo enfrentarse a ellas.
9. Reconocer y superar las excusas y evasivas del moroso.
10. Conocer la metodología práctica que el gestor puede utilizar en caso de impagos de créditos y cómo ejercer la presión adecuada sobre los deudores morosos.
11. Utilizar las técnicas más avanzadas de la negociación y la comunicación interpersonal para reclamar créditos impagados.
12. Implementar la Programación Neurolingüística (PNL) y la Inteligencia Emocional aplicada al recobro.
13. Adquirir experiencia en el uso de un lenguaje eficaz para persuadir al deudor.
14. Tener un argumentario para convencer al deudor de que pague.



10 y 12 de noviembre

Programa

Gestión de Cobros y Recobros de impagos

1. Introducción al marco legal en la recuperación de impagados
 - La mora y la responsabilidad del deudor
 - La ley 3/2004 de lucha contra la morosidad y los derechos que otorga al acreedor
 - Las actuaciones que puede emprender el acreedor para recuperar su crédito
 - El marco legal de la reclamación extrajudicial de impagos
 - Acciones ilícitas que no debe cometer el gestor de cobros: amenazas, coacciones, vejaciones, y el nuevo delito de acoso al deudor
2. La prescripción extintiva de las deudas
 - Aspectos legales de la prescripción extintiva de las deudas en España
 - La prescripción de las responsabilidades de administradores
 - Cómo interrumpir la prescripción de las deudas
3. Los distintos tipos de deudor: cómo reconocerlos y negociar el cobro
 - La reclamación en función a las características y actitud del deudor
 - Las preguntas clave para analizar a un deudor
 - Cómo enfrentarse a cada uno de los tipos de deudores
4. Cuáles son las estrategias evasivas de los morosos y cómo enfrentarse a ellas
 - La utilización de la PNL por el deudor para no comprometerse al pago
 - Las estrategias evasivas del moroso para eludir a los acreedores
 - Las diferentes tácticas del moroso para escaquearse y cómo enfrentarse a ellas
 - La actuación del acreedor ante las tácticas elusivas del moroso para instarle a pagaru



10 y 12 de noviembre

Programa

Gestión de Cobros y Recobros de impagos

5. Las excusas del deudor para justificar el impago
 - Las distintas clases de excusas del deudor: objetivas y subjetivas
 - Las excusas objetivas más habituales
 - Como responder y refutar las excusas del deudor
6. La comunicación a través del teléfono para conseguir una herramienta eficaz
 - Cómo potenciar el lenguaje verbal en la negociación telefónica de recobro
 - Los componentes de la comunicación telefónica: voz, lenguaje, elocución y paralenguaje
 - Los puntos determinantes de la voz: timbre, tono y volumen
 - El lenguaje y el paralenguaje más adecuados en la comunicación telefónica de gestión de cobro
 - El uso del silencio, de la sonrisa y la transmisión de emociones en el diálogo con el deudor
 - Las palabras positivas y negativas; expresiones adecuadas y a evitar en recobro de impagos
7. Los puntos clave en la gestión telefónica de recobro de impagos
 - La Programación Neuro Lingüística (PNL) en la comunicación telefónica de cobros
 - La técnica de hacer preguntas al deudor para influir en su comportamiento y manipularlo
 - Los fundamentos de la comunicación persuasiva de recobro a través de la PNL
 - Técnicas para ser más asertivos en la comunicación con los deudores
8. El argumentario en la reclamación de impagados
 - La persuasión en el recobro utilizando los principios de Abraham Maslow
 - Los argumentos a emplear para persuadir y convencer a deudor
 - El argumentario como caja de herramientas del gestor de cobros
 - Cómo hacer las conminaciones al utilizando la psicología aplicada



#GestióndeCobros

GESTIÓN DE COBROS Y RECOBROS DE IMPAGOS

SUBTÍTULO DEL SEMINARIO EN
MAYÚSCULAS

COMPOSICIÓN DEL CURSO

Dos sesiones de trabajo de tres horas cada una.

DURACIÓN

Dos días. 10 y 12 de noviembre de 2025

HORARIO

Mañanas de 10.00 – 14.00 horas



PONENTES Y EXPERTOS



PERE BRACHFIELD

*CEO de Brachfield Credit & Risk Consultants,
especialistas en la gestión de créditos comerciales,
prevención de la morosidad, recuperación de
impagados*

Abogado en ejercicio colegiado en el Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona, Máster Universitario en el Ejercicio de la Abogacía y Graduado en Derecho por la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), Graduado en Comunicación de las Organizaciones por la Universidad de Barcelona, Graduado en Relaciones Públicas por la Universidad de Barcelona y Postgrado en Gestión de Impagados por la Universidad Camilo José Cela. También es Máster en Dirección de Empresas por la Escuela Superior de Marketing y Administración. Miembro asociado del Colegio de Economistas de Cataluña desde 1999.

Socio director de Brachfield Credit & Risk Consultants, consultores especialistas en la gestión integral del riesgo de crédito, credit & collection management y otorgamiento de trade credit.

Pere Brachfield es director de Estudios de la PMcM, Plataforma Multisectorial contra la Morosidad, un lobby empresarial que tiene como misión combatir la morosidad y reducir los plazos de pago en España.



#GestióndeCobros GESTIÓN DE COBROS Y RECOBRO DE IMPAGOS



JORNADAS
VIRTUALES EN
DIRECTO



SÍGUELAS
DESDE
CUALQUIER
DISPOSITIVO



PONENTES Y
EXPERTOS
DE PRIMER
NIVEL



PREGUNTA
DIRECTAMENTE
A LOS
EXPERTOS

INFORMACIÓN PRÁCTICA

- Fecha: 10 y 12 de noviembre de 2025
- Horario: de 10:00 h. a 14:00 h.
- Ubicación: Microsoft Teams
- Teléfono: 954 293 668
- Correo electrónico: sur@apd.es

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

- Los Socios Protectores de APD: 280€ + IVA
- Los Socios Globales de APD: 350€ + IVA
- Los Socios Individuales de APD: 350€ + IVA
- No socios: SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES VENTAJAS, consulte lolid@apd.es o en el 954 293 668

CANCELACIONES

En caso de no cancelar la inscripción o realizarla con menos de 48 horas deberá abonar el 100% del importe.

FORMA DE PAGO

El pago de las cuotas se hará efectivo antes de iniciarse la actividad por medio de los siguientes procedimientos:

- Cheque nominativo
- Domiciliación
- Transferencia Banco Santander
ES42 0049 1182 3721 1003 3641

Nota: Rogamos adjunten justificante de pago.



LA COMUNIDAD GLOBAL DE DIRECTIVOS

APD Zona Sur
Paseo de las Delicias 5, 4º dcha.
41001, Sevilla.
sur@apd.es
954 293 668

Síguenos en



www.**apd**.es