



apd

FORMACIÓN ON LINE

TÉCNICAS DE RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS Y NEGOCIACIÓN DE DEUDORES

5 y 6 de Noviembre de 2025

#FormaciónAPD



FORMACIÓN
BONIFICABLE

INTRODUCCIÓN

La función de gestor de recobro requiere diversos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, así como exige ciertos talentos. Además de las tareas generales, sus principales áreas de intervención son la reclamación de facturas impagadas y la negociación con deudores. Para estas tareas el gestor de recobro debe poder ser firme y convincente, pero saber cómo conversar con los deudores no está al alcance de todos. El gestor de recobro debe tener un sentido del tacto y talento para la negociación. Consecuentemente, la función de negociación con deudores tiene un potencial de desarrollo significativo.

Técnicas de reclamación de impagados y negociación de deudores

OBJETIVOS

Objetivos generales:

- Aprender la metodología e instrumentos de técnicas de reclamación de impagos y negociación con deudores.
- Desarrollar habilidades para gestionar las facturas impagadas y en la recuperación de impagos haciendo uso de las técnicas de negociación más avanzadas.

En este programa los gestores de recobro aprenderán a:

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 del pago, y conocer las respuestas más efectivas.
4. Incrementar el poder de la persuasión e influir en la voluntad del deudor.
5. Lograr gestiones exitosas con las más avanzadas técnicas de negociación.
6. Conocer qué actuaciones puede emprender el acreedor para recuperar su crédito y persuadir al deudor.
7. Saber cuál es el marco legal de la reclamación extrajudicial de impagos.
8. Mantener una imagen correcta con el cliente durante la reclamación del pago.
9. Tener herramientas de motivación y automotivación ante la frustración.
10. Conocer los aspectos jurídicos básicos para reclamar deudas sabiendo las obligaciones del deudor y derechos del acreedor.

Técnicas de reclamación de impagos y negociación de deudores

11. Averiguar la causa del impago y establecer unas expectativas de cobro reales.
12. Identificar y abordar de manera más eficiente los distintos tipos de deudores para asegurar el cobro.
13. Conocer las estrategias evasivas de los morosos y saber cómo enfrentarse a ellas.
14. Reconocer y superar las excusas y evasivas del moroso.
15. 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.
16. Utilizar las técnicas más avanzadas de la negociación y la comunicación interpersonal para reclamar créditos impagados.
17. Implementar la Programación Neurolingüística (PNL) y la Inteligencia Emocional aplicada al recobro.
18. Adquirir experiencia en el uso de un lenguaje eficaz para persuadir al deudor.
19. Tener un argumentario para convencer al deudor de que pague.
20. Alcanzar el compromiso de pago en situaciones difíciles, mediante una negociación efectiva.

PROGRAMA

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 protección de datos, los ficheros de morosidad y el secreto profesional del gestor de cobros

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el régimen de infracciones y sanciones en la gestión de impagados y control de los morosos
- Qué debe hacer el acreedor para registrar a un deudor en un fichero de morosidad y qué debe hacer el deudor para salir del registro
- El deber impuesto de protección de datos a los gestores la obligación de secreto profesional
- Cómo localizar a deudores desaparecidos dentro de las normas de protección de datos y evitando sanciones de la AEPD

PROGRAMA

3. 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

4. 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

5. 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 pagar

6. 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

7. 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

PROGRAMA

8. 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

9. 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

10. Cómo negociar acuerdos de pago extrajudiciales en impagados

- Cómo convencer al deudor que se resiste a pagar
- Cómo negociar un plan de cobro a plazos
- Cómo negociar la mejora de la calidad documental de la deuda
- Cómo negociar las renovaciones de deuda y las concesiones de quita
- La negociación de las alternativas para conseguir la recuperación de la deuda

11. Los estilos en negociación de cobro y los distintos tipos de negociadores de cobranza

- Los diferentes estilos del gestor: pasivo, agresivo, amigo, seductor, paternalista, asertivo.
- Las cualidades y características del buen negociador de cobros
- Los métodos para reforzar la asertividad del negociador
- Las habilidades, aptitudes y actitudes del gestor de cobros

Pere Brachfield

Socio director Brachfield Credit & Risk consultants



Socio director Brachfield Credit & Risk Consultants, Abogado Colegiado en el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona, Máster Universitario en el Ejercicio de la Abogacía y Graduado en Derecho por la Universidad Internacional de la Rioja, Graduado en Comunicación de las Organizaciones por la Universidad de Barcelona, y Postgrado en Gestión de Impagados por la Universidad Camilo José Cela.

Además es miembro asociado del Colegio de Economistas de Cataluña desde 1999.

Es Socio director de Brachfield Credit Risk Consultants consultores especialistas en la gestión integral del riesgo de crédito.

Como docente, es profesor en EAE Business School, OBS Business School y en la Universitat Carlemany de Andorra.

Brachfield es presidente de APGRI, Asociación de Profesionales en la Gestión del Riesgo de Crédito y Cobro .

Es el creador de la morosología una nueva disciplina de las ciencias empresariales que estudia el fenómeno de la morosidad y busca fórmulas para combatirla.

Como escritor y editor especializado en economía y empresa ha publicado 29 libros sobre gestión del riesgo de crédito comercial, tratamiento legal de los impagos y recuperación de créditos impagados.

Como articulista, ha publicado más de 2.000 artículos en 20 países y ha sido entrevistado en más de 120 medios de comunicación. Es colaborador habitual de los medios de comunicación, tanto en prensa como en radio y televisión.

Técnicas de reclamación de impagados y negociación de deudores

DURACIÓN:

8 horas lectivas en 2 sesiones

FECHAS Y HORARIOS:

5 y 6 de noviembre de 2025, de 9:30h a 13:30h

PLATAFORMA:

Microsoft Teams

CONTACTO:

APD Levante, Teléfono: 96 373 50 13

Correo electrónico: apdcomunidadvalenciana@apd.es

Pilar Motero: pmotero@apd.es

Teléfono: 647 71 75 49

Pilar Ramón: pramon@apd.es

Teléfono: 670 59 78 25

CUOTA DE INSCRIPCIÓN:

- Socio Global/Individual: 350€ + IVA
- Socio Protector: 280€ + IVA

[INSCRIPCIÓN AQUÍ](#)

FORMA DE PAGO:

El pago del programa 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.

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

Los gastos de formación de personal tienen la consideración de gastos deducibles para la determinación del rendimiento de las actividades económicas, tanto en el Impuesto sobre Sociedades como en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Aquellos gastos e inversiones destinados a habitar a los empleados en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información dan derecho a practicar una deducción en la cuota íntegra de ambos impuestos en el porcentaje previsto legalmente.

ESTA TEMÁTICA SE PUEDE REALIZAR EN FORMATO IN COMPANY, DISEÑADA Y ADAPTADA A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

Para más información contacta con Guillermo Dorado: gdorado@apd.es



PRÓXIMOS CONGRESOS



6 Congreso de CFOs
Sevilla, 13 de noviembre
Hotel Barceló Renacimiento

ESTÁS EN TU ELEMENTO



APD Zona Levante

Avenida Jacinto Benavente 10

46005 Valencia

apdcomunidadvalenciana@apd.es

96 373 50 13

Síguenos en



www.apd.es