

# Curso Técnicas de cobrança e negociação de dívidas



Prof. Dorival Machado

# Objetivo do curso

- Apresentar conceitos, práticas, técnicas e sugestões para que haja uma efetiva melhoria no desempenho e alcance de índices elevados de recuperação de créditos.





- Curso 100% online com mais de 20 horas de duração
- Aulas gravadas que você pode assistir sem limitação, por um ano, no dia e horário que for mais conveniente
- Início imediato a partir do pagamento da inscrição
- Além das aulas, serão oferecidos materiais em Power Point, PDF, Questionários, Estudos de casos, diversos links para robustecer o conteúdo e sugestões de leitura
- Certificado será disponibilizado ao final em formato de PDF

# Algumas razões para você se inscrever

Os inadimplentes estão cada vez mais preparados para dever e tem consciência de que palavra do dia é negociar. Diante disso não se surpreendem mais com comunicados, telefonemas e tentativas de contato. É uma grande oportunidade do cobrador mostrar resultados na adversidade.

Algumas empresas não tem políticas de cobrança alinhadas com o posicionamento que decidiram adotar.

Sistemas não dão efetividade a cobrança. Pessoas têm que navegar por telas e mais telas, os processos mais caros e lentos.

Profissionais de cobrança nem sempre têm o preparo para identificar o perfil do inadimplente e saber como tratá-lo.



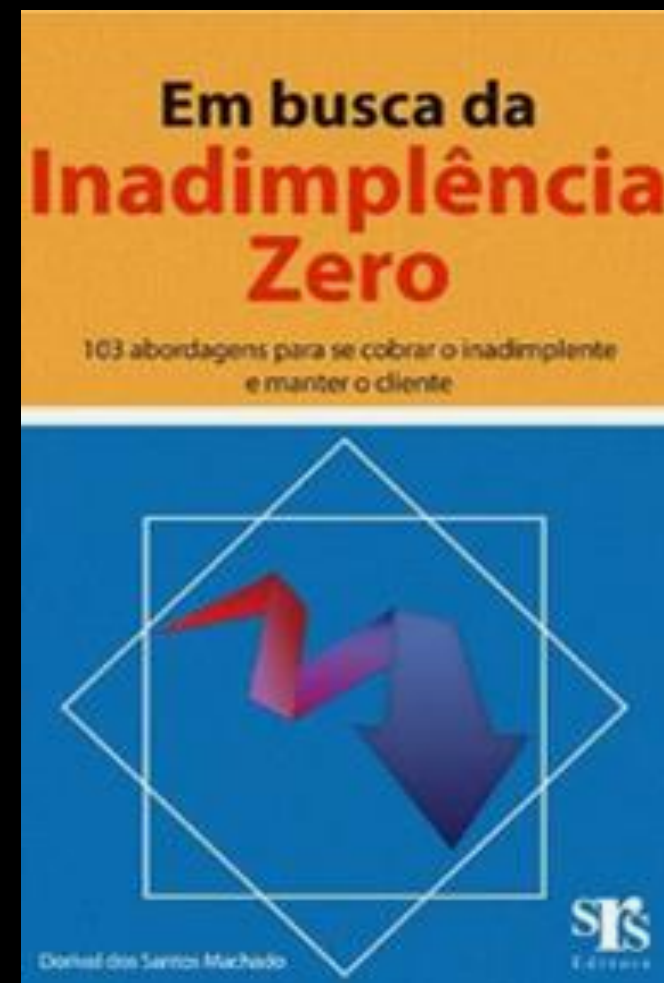
O apresentador prof. Dorival Machado, tem mais de 30 anos nesse mercado, já realizou centenas de cursos, palestras, treinamentos e consultorias pelo país para empresas de diversos portes e segmentos. Logo o conteúdo é prático e não conceitual teórico.

Ao fazer sua inscrição você garantirá um horário agendado para tirar dúvidas. E quantos contatos forem necessários por e-mail ou WhatsApp.

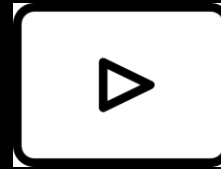
Você poderá assistir quantas vezes quiser as aulas pelo prazo de um ano. E durante esse tempo certamente atualizações serão feitas e você terá o acesso garantido as novidades.

Diversos links a materiais e vídeos serão oferecidos, materiais em PPT e PDF, além de planilhas que detalham o perfil ideal do cobrador atualmente, para que você possa identificar oportunidades de melhoria em seu desempenho.

E para finalizar, você receberá gratuitamente o Livro Em busca da Inadimplência Zero de autoria do apresentador e certificado digital de participação.



# AULA



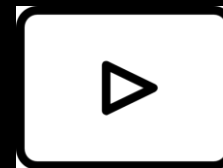
Vídeo de 40 minutos de duração,  
material de apoio

## CONTEXTUALIZANDO

- Contextualizando a inadimplência
- Conceito de Inadimplência
- Atraso ou inadimplência: que diferença isso faz?
- 10 dificuldades na cobrança de pessoa física e sugestões
- 11 dificuldades na cobrança de pessoa jurídica e sugestões
- 9 distorções internas que atrapalham os índices e sua empresa precisa ficar atenta a e
- Causas da inadimplência na pessoa física
- Causas da inadimplência na pessoa jurídica
- A quantas anda o relacionamento entre setores de crédito e cobrança: 7 dicas para az
- 16 pressupostos para que sua empresa, de fato, reduza a inadimplência

**AULA**

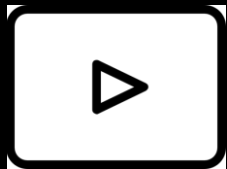
**2**



Vídeo de 30 minutos de duração,  
material de apoio, links para  
consultas

## **LEGISLAÇÃO E IMPACTO NA COBRANÇA**

- Lei do inquilinato – 8245/91
- Mensalidades escolares – 9870/99 artigos 6 e 5
- Planos de saúde – 9656/98
- Lei de falências – 11101/2005
- Novo código civil – 13105/2015
- Lei Estadual SP – 15659/15
- Lei 8078/1990 – CDC



**AULA**

**3**

Vídeo de 47 minutos de duração, material de apoio

## **MEDIDAS PREVENTIVAS E CORRETIVAS**

### Medidas Preventivas

- Atualização de cadastro, concessão de crédito, visitas pessoais, relação crédito e cobrança, ações de incentivo a adimplência, cobrança antecipada

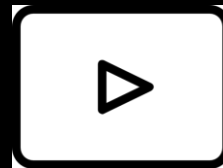
### Medidas Corretivas

- Política de cobrança, 29 perguntas para você elaborar a sua ou adequá-la
- Sistemas que dão efetividade a cobrança: 11 pré-requisitos
- Exemplos de mecanismos de pressão: cartas, notificação extrajudicial, e-mails, cobrança por telefone, SMS, WhatsApp, empresas de cobrança (prós e contras), visitas pessoais feitas pelo financeiro
- Metas e premiação pelo seu alcance: sugestões
- Como calcular o índice de efetividade na cobrança



# AULA

# 4



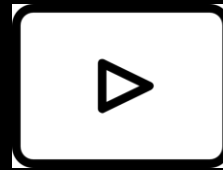
Vídeo de 20 minutos de duração, material de apoio, questionário para autoanálise

## NOVO PERFIL DO COBRADOR

- Cobrar clientes inadimplentes é uma ciência: veja porque
- 29 aspectos a considerar quanto a conhecimentos, habilidades e atitudes do novo cobrador
- Planilha para você se autoavaliar frente ao que o mercado exige
- Elaborando um plano para ações de melhoria no seu desempenho

# AULA

# 5



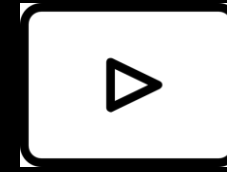
Vídeo de 28 minutos de duração, material de apoio e estudo de caso

## ETAPAS DO ATO DE COBRAR

- Preparo (planejamento), Início, Durante e Finalização
- 13 perguntas para você se fazer antes de iniciar uma cobrança
- Caso prático sobre o impacto de um mau planejamento e suas consequências
- Passo a passo como iniciar uma cobrança e não correr riscos
- 20 poderosas dicas para você usar durante o processo de

**AULA**

**6**



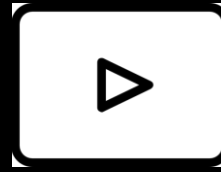
Vídeo de 27 minutos de duração, material de apoio e estudo de caso

## **TIPOS DE INADIMPLENTES**

- Quais são suas características?
- Como lidar com eles de maneira efetiva e produtiva
- O ocasional, o profissional, o enrolador, o lamuriendo, o nervoso e o negociador
- Para cada perfil, valiosos alertas de como reconhecê-los e como conduzir um diálogo favorável ao fechamento

# AULA

# 7



Vídeo de 28 minutos de duração, material de apoio e estudo de caso

## Parte 1

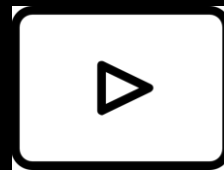
- Negociar sem competir
- Quebre o estado de pressão: como fazer isso
- Foco no racional
- Contato personalizado: cada negociação é única
- Margem de negociação
- Tempo é dinheiro: reduza ao máximo
- Cabeça fria igual a maiores possibilidades
- Ao negociar você é CNPJ, logo fale em nome da empresa
- Cuidado para não enfraquecer seu argumento
- Barreiras desnecessárias: como não criar
- Valorize o relacionamento e ganhe pontos na negociação
- Pagamento pingado: identifique a real intenção
- Assertividade na negociação: poderosa habilidade

## DICAS NA NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS



# AULA

# 7



28 minutos de duração, material de apoio e estudo de caso

## DICAS NA NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

### Parte 2

- 3 poderosos atalhos para encurtar o caminho para um acordo
- Realçando vantagens e desvantagens
- Destacando o ganha-ganha
- Formulando hipóteses

### Parte 3

- Encerrando o contato de cobrança
- 4 aspectos para concluir com chave de ouro
- 3 perguntas imprescindíveis antes de terminar



# BONUS

- ✓ Um horário agendado com o prof. Dorival Machado para esclarecer eventuais dúvidas relativas ao conteúdo
- ✓ Quantos contatos forem necessários por e-mail e WhatsApp
- ✓ Livro Em busca da Inadimplência Zero entregue em seu endereço gratuitamente
- ✓ Um ano de acesso ao conteúdo incluindo todas as atualizações
- ✓ 50% de desconto na contratação da mentoria semanal

# Quanto vou investir?

Este curso é resultado de mais de 30 anos de experiência do prof. Dorival Machado em cursos, palestras e consultorias pelo Brasil.

Conteúdo 100% aplicável as empresas, com o mínimo de teoria e muita prática.

Alunos afirmaram que o curso poderia até custar mais caro

Você aprenderá técnicas para alavancar seu desempenho na cobrança e negociação de dívidas, se destacar dos demais e crescer profissionalmente.

Você terá a oportunidade de agendar um contato com o prof. Dorival Machado para eventuais dúvidas com relação ao conteúdo.

50% de desconto ao se inscrever no grupo de mentoria que se reúne uma vez por semana por, inicialmente, 3 meses.

**O que você acha de investir pouco mais de R\$ 2,00 por dia na sua carreira?**

**É isso mesmo!**

**Apenas 10 parcelas de R\$ 65,99** no cartão de crédito

**7 aulas gravadas, diversos materiais de apoio, apostilas e um Livro Em busca da Inadimplência Zero - 103 abordagens para se cobrar o inadimplente e manter o cliente, enviado gratuitamente para seu endereço.**

**Quero fazer minha inscrição agora**



# Prof. Dorival Machado

- Mais de 30 anos de experiência com empresas de diversos segmentos e portes
- Centenas de cursos, treinamentos e consultorias pelo país
- Autor dos livros Redução da Inadimplência no Setor da Educação e Em busca da Inadimplência Zero – 103 maneiras de cobrar o inadimplente e manter o cliente
- [www.dorivalmachado.com.br](http://www.dorivalmachado.com.br)
- [www.dmc3.com.br](http://www.dmc3.com.br)
- [dorivalmachado@dmc3.com.br](mailto:dorivalmachado@dmc3.com.br)
- WhatsApp 11 – 97150.7966

