

Gestão de Crédito, Facturação e Cobrança

DESTINATÁRIOS:

Administradores, directores, gestores e funcionários de empresas ou instituições sem fins lucrativos que sejam responsáveis pelo contacto com clientes a nível administrativo e financeiro, profissionais liberais e todos os que queiram adquirir conhecimentos essenciais sobre o processo de cobrança, desde a aceitação do cliente, passando pela facturação e terminando com o recebimento do montante devido.

OBJECTIVOS:

Conhecer as técnicas e instrumentos essenciais ao desenvolvimento de tarefas administrativas associadas ao processo de aceitação ou recusa do cliente a crédito, saber como emitir uma factura de modo eficiente e eficaz, e compreender como aplicar na prática uma rotina de cobrança de modo a ultrapassar de forma competente as contestações e desculpas frequentes dos clientes, recebendo os valores facturados dentro dos prazos contratualizados.

PROGRAMA:

01. O cliente:
 - Análise de risco do potencial cliente.
 - A importância do contrato escrito.
 - A importância da ficha de cliente.
 - Dossier de cliente.
02. Facturação:
 - Documento de facturação.
 - Requisitos legais e requisitos do cliente.
 - Cuidados a ter no processo de facturação.
 - Emissão, validação e envio da factura.
03. Gestão da cobrança:
 - Rotina de cobrança.
 - Como lidar com as contestações.
 - Como lidar com as desculpas frequentes.
 - Plano de pagamento.
 - Aplicação de juros de mora.
04. Contencioso:
 - Pré-contencioso.
 - Carta de ultimato.
 - Preparação do dossier para contencioso.
 - Injunção.

FORMADOR:

João Gomes (*Credit Controller and Complaints. Formador credenciado pelo IEFP.*)

CARGA HORÁRIA E CALENDARIZAÇÃO:

5 horas
14 de Dezembro
Sábado, das 10h00 às 16h30

INSCRIÇÃO:

45 € (*Isento de IVA, ao abrigo do n.º 14 do artigo 9.º do CIVA.*)

