

# CURSO TÉCNICAS DE **COBRANÇA E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS**

por: Dorival Machado



# O que eu ganho com o curso?

Você vai aprender conceitos, práticas, técnicas e sugestões que irão promover uma melhoria significativa no seu desempenho, ajudando você a alcançar altos índices na recuperação de créditos.

# Como funciona?

**Curso 100% online, atualizado, com mais de 24 horas de duração.** 10 aulas gravadas que você pode assistir sem limitação por um ano, no dia e horário que for mais conveniente.

Além das aulas, serão oferecidos: **Materiais em PowerPoint, PDF, questionários, estudos de caso, diversos links para aprofundar o conteúdo e sugestões de leitura.**

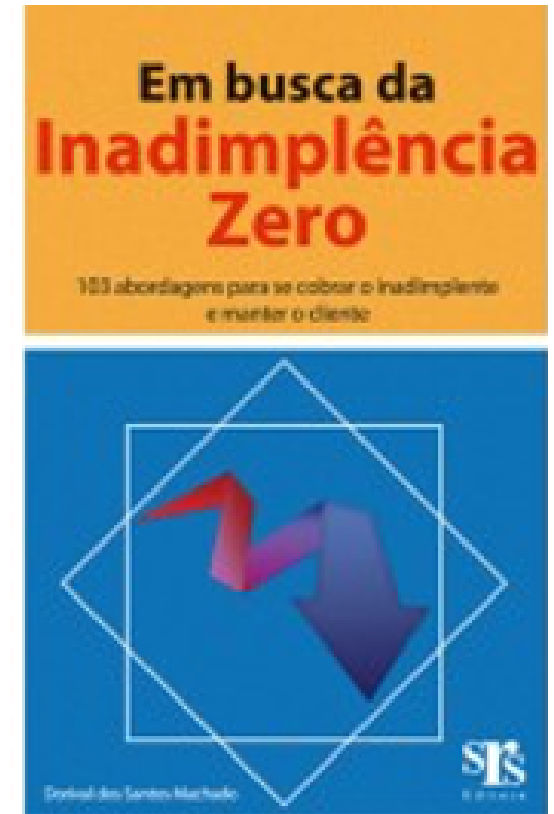
**Início imediato após a confirmação do pagamento da inscrição na plataforma.** Certificado disponível ao final do curso em formato PDF.

# Por que deveria me inscrever?

- Os inadimplentes estão cada vez mais preparados para enfrentar suas dívidas e estão cientes de que a palavra-chave do momento é negociar. Diante disso, não se surpreendem mais com comunicados, telefonemas e tentativas de contato.
- Essa situação representa uma grande oportunidade para o cobrador demonstrar resultados, mesmo em meio à adversidade.
- Algumas empresas ainda não têm políticas de cobrança alinhadas com o posicionamento estratégico.
- Além disso, muitos sistemas não oferecem a efetividade necessária para a cobrança, os profissionais precisam navegar por várias telas, tornando os processos mais caros e lentos.
- Por fim, nem sempre os profissionais de cobrança estão preparados para identificar corretamente o perfil do inadimplente e saber como abordá-lo de forma eficaz.

# Dorival Machado

- 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 espaço para tirar dúvidas 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 digital Em busca da Inadimplência Zero de autoria do apresentador e certificado de participação.





**Veja a seguir  
aula por aula**

# AULA 1

38 minutos  
de duração

## CONTEXTO

- 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 eles
- Causas da inadimplência pessoa física
- Causas da inadimplência na pessoa jurídica
- A quantas anda o relacionamento entre setores de crédito e cobrança: 7 dicas para azeitar?
- 16 pressupostos para que sua empresa, de fato, reduza a inadimplência

# AULA 2

38 minutos  
de duração

## **LEGISLAÇÃO E O 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

17 minutos  
de duração

## **MEDIDAS PREVENTIVAS**

- Atualização de cadastro: busca da adesão de outros setores que também falam com os clientes. Na impossibilidade, quais medidas impositivas podem ser tomadas?
- Concessão de crédito: o que diz a Serasa sobre isso
- Visitas pessoais: feitas pela área financeira, não pela comercial
- Relação crédito e cobrança: o que pode ser feito para “azeitar as relações”
- Ações de incentivo a adimplência: diversas ações que podem (e devem) ser tomadas
- Cobrança antecipada: “cobrar mesmo até antes de vencer”

# AULA 4

23 minutos  
de duração

**MEDIDAS  
CORRETIVAS**

–

**POLÍTICA DE  
COBRANÇA**

- Ponto de ruptura: o que é e em que isso implica?
- Posicionamento: 4 possíveis e qual sua empresa deve adotar?
- Conceito de política de cobrança
- Por que ela é importante?
- Quando a política não é adequada o que acontece?
- Por que ela tem que ser personalizada?
- 29 Perguntas que você deve responder para criar ou adequar sua política de cobrança

# AULA 5

12 minutos  
de duração

## **SISTEMAS PARA EFETIVIDADE NA COBRANÇA**

- Eu preciso de um sistema de cobrança?
- Minha empresa já tem um sistema de gestão.  
Preciso de mais um?
- Quais são os pré-requisitos para que o sistema seja produtivo na cobrança?

# AULA 6

12 minutos  
de duração

## **MECANISMOS DE PRESSÃO NA COBRANÇA DE DÍVIDAS**

- Quais são e em que momento são indicados?
- Cartas: ainda são usadas – orientações
- Notificação extrajudicial: modalidades e possibilidades de uso
- Cobrança por e-mail: dicas na utilização, empresas, pessoas físicas, comunicação adequada
- Telefone como recurso: estratégias, critérios, indicadores
- SMS: sugestões e exemplos
- WhatsApp: dicas na utilização
- Empresas de cobrança: Quando usar? Como contratar? Preocupações importantes, vantagens e desvantagens
- Vistas feitas pela área financeira: em que momentos? Vantagens, custos
- Metas na área de cobrança: premiação pelo alcance de metas – como operacionalizar
-

# AULA 7

26 minutos  
de duração

## **PERFIL DE COMPETÊNCIAS DO COBRADOR**

- Cobrar inadimplentes é uma ciência: processo de cobrança cada vez mais inteligente
- Cobrador é cada vez mais exigido: cobrador x coveiro, cobrador x tanatopraxista, o que é mais fácil?
- 29 competências para você se autoavaliar e encontrar lacunas
- Planilha para você elaborar um plano de ação para se tornar um profissional extraordinário

# AULA 8

35 minutos  
de duração

## **FRAGMENTAÇÃO DO ATO DE COBRAR**

- Preparo, Planejamento, Início, Durante e Finalização
- 13 perguntas para você se fazer antes de iniciar uma cobrança e obter melhores resultados
- Caso prático, cobrança de financiamento, 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 cobrança

# AULA 9

25 minutos  
de duração

## **TIPOS DE INADIMPLENTES E COMO COBRÁ-LOS**

- O ocasional (de vez em quando), o recorrente (o de novo), o enrolado (ou enrolador), o nervoso (ator), o azarão, queixoso, lamuriento (só coisa ruim) e o negociador
- Para cada perfil, valiosos alertas de como conduzir um diálogo favorável ao fechamento
- Quais são suas características
- Como lidar com eles de maneira efetiva e produtiva

# AULA 10

25 minutos  
de duração

## TÉCNICAS E DICAS DE NEGOCIAÇÃO

- Negociar sem competir
- Leão da montanha: quebre o estado de pressão, como fazer
- Tire a emoção – foco no racional – frieza pode ajudar
- Contato personalizado: cada negociação é única
- Técnica do salame: fatia por fatia
- Tempo é dinheiro – o máximo no menor tempo
- Gritos e palavrões – fique frio
- Porta voz da empresa- você é CNPJ, não CPF
- Cuidado para não enfraquecer seus argumentos
- Não enfraqueça seus argumentos
- Valorizar o relacionamento: principalmente para o ocasional
- Pagamento modelo Jack: por partes
- Se precisar ser assertivo, seja, com educação e respeito
- Caso não haja interesse...



# AULA 10

25 minutos  
de duração

**TÉCNICAS E**

**DICAS**

**DE NEGOCIAÇÃO**

- 3 Poderosos atalhos para encurtar o caminho para um acordo
- Realçando vantagens e desvantagens
- Destacando o ganha-ganha
- Formulando hipóteses
- Encerrando o contato de cobrança
- 4 aspectos para concluir com chave de ouro
- ...para finalizar
- 3 perguntas imprescindíveis antes de terminar

# Quanto vou investir?

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

É isso mesmo!

Apenas **12 X R\$ 48,60**  
no cartão de crédito

10 aulas gravadas, diversos materiais de apoio, apostilas, contato com o apresentador e um Livro Em busca da Inadimplência Zero

103 abordagens para se cobrar o inadimplente e manter o cliente, versão digital

**CLIQUE PARA FAZER SUA INSCRIÇÃO**

# Dorival Machado

**Dorival Machado**

[www.dorivalmachado.com.br](http://www.dorivalmachado.com.br)

[contato@dorivalmachado.com.br](mailto:contato@dorivalmachado.com.br)

(11) 97150-7966

**DMC3 Consultoria**

[www.dmc3.com.br](http://www.dmc3.com.br)

[dorival.machado@dmc3.com.br](mailto:dorival.machado@dmc3.com.br)

(11) 2676.2258 | 9 4364.9012

