



**QUADRA**  
CONSULTING



CONSORZIO  
**GLOBAL**

# Tecniche di gestione e recupero crediti

## COME INIZIARE

Si accede alla piattaforma elearning, tramite il sito

<http://www.consorzioglobal.com>

nel quale, inserita nel menu SERVIZI, si trova la voce

LEARNING CENTER, dalla quale si perviene a:

<http://fad.consorzioglobal.com/site>

I corsi sono organizzati in cinque aree didattiche:

TRASPORTI E LOGISTICA  
MANAGEMENT & SOFT SKILL  
SICUREZZA, NORME E CONTRATTI  
LINGUE E INFORMATICA  
WEBINAR

Una volta individuato il corso di interesse, per l'accesso allo stesso, cliccare sul pulsante **ISCRIVITI** e compilare il format con le informazioni richieste.

Alcune informazioni sono necessarie esclusivamente per i corsi dell'area sicurezza.

Conservare login e password perché dopo la prima iscrizione, effettuando l'accesso sull'home page, non sarà più necessario compilare il format.

## AREA

Management & Soft Skill

## DESTINATARI

Dipendenti area amministrativi e commerciale.

---

*Per i dipendenti delle Agenzie associate a Federagenti, in regola con i versamenti dei contributi, i costi di iscrizione sono sostenuti dall'Ente Bilaterale Nazionale per le Agenzie marittime, i Mediatori marittimi e le agenzie aeree, promosso da Federagenti, FIT CGIL, FIT CISL e UIL Trasporti.*

---

## OBIETTIVI

- Formare risorse preparate a gestire le azioni di recupero crediti.
- Migliorare le competenze del personale addetto già esperto.
- Fornire strumenti e concrete tecniche persuasive e negoziali.
- Ridurre il numero degli insoluti e ottimizzare la gestione del credito e dei clienti.

## STRUTTURAZIONE E DURATA

Il corso ha una durata pari a 8 ore ed è interamente svolto in e-learning.



## CONTATTI

Segreteria didattica  
[training@consorzioglobal.com](mailto:training@consorzioglobal.com)  
tel. 010 6445842

Ester Paolini  
[ester.paolini@dakademie.it](mailto:ester.paolini@dakademie.it)  
mob. 335 7219762



# Tecniche di gestione e recupero crediti

Il recupero dei crediti è un nodo centrale nella vita di ogni azienda sul mercato. Ogni azienda, infatti, è inevitabilmente esposta finanziariamente nei confronti dei suoi clienti. Da qui deriva l'importanza di una corretta gestione del credito e del recupero crediti.

L'obiettivo è quello di gestire tale attività salvaguardando il rapporto con il cliente attraverso una gestione positiva e negoziale della relazione con lo stesso.

Per questo il corso è utile anche per addetti dell'area commerciale a cui, talvolta, è demandata tale attività.

## CONTENUTI

### 1. La negoziazione per la gestione dei crediti

- gestione della comunicazione efficace;
- comunicazione empatica;
- gestione delle negatività;
- tecniche negoziali;
- strategie per la gestione di un credito.

### 2. Aspetti legali

- Prevenzione: la costruzione del rapporto contrattuale;
- I tre requisiti del recupero dei crediti;
- Interessi legali e convenzionali: il recupero coattivo;
- La procedura esecutiva;
- Il recupero stragiudiziale.