



corso per
OPERATORE DEL
RECUPERO CREDITI

100 ore tra formazione d'aula e stage in azienda

PROGRAMMA DIDATTICO

Unità formativa n. 1 – Aspetti giuridici ed economici (25 ore)

- Concetto di credito commerciale
- Differenti tipologie di credito
- Disposizioni legislative relative ai ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali
- L'accertamento dello stato debitorio
- Valutazioni economiche di debitori
- La prescrizione del credito
- Il procedimento esecutivo e le procedure concorsuali
- Il recupero stragiudiziale
- La gestione del credito in outsourcing
- La chiusura dell'accordo e le modalità di pagamento

Unità formativa n. 2 – La comunicazione nel recupero crediti e la tutela della privacy (25 ore)

- Tecniche di problem solving
- La comunicazione efficace (l'ascolto, la negoziazione, la corretta gestione delle obiezioni e gli errori da evitare)
- Tipologie sociologiche di debitori
- Il sollecito e recupero telefonico
- La pianificazione delle telefonate e la raccolta delle informazioni necessarie
- Le tecniche di comunicazione telefonica persuasiva
- La tutela della privacy nel recupero credito telefonico

Unità formativa n. 3 - Il software gestionale nel recupero crediti (20 ore)

- Conoscenza dei software di supporto all'attività di recupero crediti
- Esercitazioni e simulazioni

Stage (30 ore)

Lo stage si svolgerà presso società di primaria importanza nel settore del recupero crediti