ÍNDICE

Introducción 13

Capítulo 1.
CONSIDERACIONES PREVIAS Y MARCO LEGAL EN LA RECUPERACIÓN DE IMPAGADOS 15

1.1. El análisis de las causas que provocan los impagos 17
1.2. La detección de los impagados y las señales de alerta de futuros impagos 35
1.3. Los distintos tipos de deudor: cómo reconocerlos y negociar el cobro 56
1.4. El marco legal para la reclamación extrajudicial de deudas dinerarias en España 80
1.5. Las actuaciones que puede emprender el acreedor para recuperar su crédito 91
1.6. Actuaciones que le están prohibidas por ley al gestor de cobros 106

Capítulo 2.
CÓMO DETECTAR Y ENFRENTARSE A LAS ESTRATEGIAS DEL DEUDOR 125

2.1. Los beneficios que obtiene el moroso al retrasar los pagos 127
2.2. La estrategia evasiva del deudor 130
2.3. Las tácticas del moroso para no pagar 135
2.4. Las excusas del deudor y cómo desmontarlas 155

Capítulo 3.
EL INICIO DE LA GESTIÓN DE RECOBRO DE IMPAGOS 165

3.1. Los enemigos del cobro de deudas 167
3.2. El inicio de la acción de recobro 177
3.3. Técnicas básicas de negociación con deudores 199

Capítulo 4.
LAS CUESTIONES CLAVE EN LA NEGOCIACIÓN CON DEUDORES 207

4.1. La comunicación persuasiva en el recobro de impagos ... 209
4.2. Las normas y métodos para la negociación con deudores 226
4.3. Los argumentos para convencer a los deudores 249
4.4. Las distintas fases de la negociación de cobros 260
4.5. Los consejos prácticos para negociar con deudores 262

Capítulo 5.
LA ACTUACIÓN DEL GESTOR DE COBROS 269

5.1. Las aptitudes, conocimientos y funciones del gestor de cobros 271
5.2. Las técnicas para mejorar la capacidad de negociación del gestor de cobros 287

Capítulo 6.
LA UTILIZACIÓN DEL LENGUAJE EN LA GESTIÓN DE COBROS Y NEGOCIACIÓN CON DEUDORES 297

6.1. El uso del lenguaje idóneo para cobrar deudas 299
6.2. La comunicación a través del teléfono para gestionar cobros 334

6.3. La PNL y la psicolingüística aplicadas al recobro de impagados 343

Capítulo 7.
EL USO DE LA CORRESPONDENCIA Y DE LAS CARTAS DE RECLAMACIÓN DE IMPAGOS 357

7.1. Los aspectos básicos de las cartas de reclamación de impagados 359
7.2. Los otros medios escritos para reclamar impagos 363
7.3. Los modelos de cartas de reclamación de deudas 374
7.4. Los modelos de cartas de reclamación de deudas en inglés y francés 400

Capítulo 8.
EL USO DE LOS DISTINTOS DOCUMENTOS EN LA GESTIÓN DE COBROS Y NEGOCIACIÓN CON MOROSOS 415

8.1. Los contratos para plasmar acuerdos transaccionales con los deudores 417
8.2. Los distintos tipos de reconocimiento de deuda 423
8.3. Los documentos para realizar la entrega de documentos cambiarios para abonar la deuda 435
8.4. Los documentos para entregar como comprobantes de pago al deudor 440
8.5. Los documentos de fianza y aval para garantizar el pago de una deuda 444

BIBLIOGRAFÍA 457