

## ONLINE | Cobrança de Dívidas - Como Recuperar Dívidas e Melhorar o Cash Flow Sem Perder Clientes



### DATAS

9 de julho de 2026

### HORÁRIO

09:30 - 13:00

14:00 - 17:30

### PREÇO

Associado AEP: **126€**

Outros: **140€**

**10% desconto grupo a partir de 3 inscrições**  
não acumula com outros descontos

### LOCAL

Online

### DURAÇÃO

7 horas

## ENQUADRAMENTO

Em muitas empresas, o problema não está nas vendas, está nos clientes que não pagam a tempo. Cada fatura em atraso é, na prática, um empréstimo sem juros e sem garantias, que reduz liquidez, gera stress financeiro e obriga a recorrer ao banco.

A cobrança eficaz começa nas pessoas — na forma como comunicam, escutam, reagem e gerem a relação com o cliente devedor. Saber cobrar bem é hoje uma competência essencial em qualquer organização e uma das mais valiosas para garantir equilíbrio e sustentabilidade financeira.

Com base em exemplos reais e casos práticos, este curso mostra o que realmente funciona nas cobranças: comunicar com eficácia, lidar com objeções e evitar que o crédito vencido se transforme num problema crónico. Este curso mostra também como transformar o processo de cobrança num motor de liquidez, confiança e disciplina, combinando organização, comunicação e psicologia prática.

As empresas que cobram bem, vivem melhor, crescem mais e dependem menos do banco!

## OBJETIVOS

No final da ação, os formandos deverão estar capazes de:

- Organizar melhor o processo de cobrança, criando um sistema simples e eficaz para controlar quem deve, quanto deve e quando deve pagar
- Falar com clientes devedores com segurança e respeito, sabendo o que dizer, como dizer e quando agir para conseguir resultados
- Usar técnicas de persuasão e empatia, transformando conversas difíceis em acordos de pagamento positivos
- Evitar erros legais ou fiscais, garantindo que todas as cobranças são feitas de forma correta e segura
- Melhorar o cash flow e reduzir a dependência do banco, fazendo com que o dinheiro entre mais depressa e a empresa tenha mais folga financeira.

## PROGRAMA

### 1. Organização das Cobranças

- Porque o “vendido” não é o mesmo que “recebido”
- O impacto do crédito vencido na tesouraria e na sustentabilidade da empresa
- Como estruturar um serviço de cobranças profissional, com papéis claros e procedimentos definidos
- A importância de dados fiáveis, histórico de clientes e comunicação entre departamentos
- Boas práticas: planos semanais de cobrança, alertas automáticos e reuniões de alinhamento curtas e objetivas
- Erro comum: deixar o problema nas mãos de quem “tem jeito para falar”
- Caso real: PME que reduziu 40% do crédito vencido com simples regras de disciplina e registo

### 2. Psicologia, Comunicação e Poder de Persuasão nas Cobranças

- Compreender o comportamento do devedor: perfis mais comuns (o “esquecido”, o “evasivo” e o “em dificuldade”) e a estratégia certa para cada um
- A psicologia da cobrança: como usar empatia, autoridade e consistência para gerar compromisso
- As regras de ouro da comunicação eficaz: ser firme sem ser agressivo, profissional sem ser frio, e empático sem perder autoridade
- O poder das palavras: o que dizer e o que nunca dizer, em telefonemas, e-mails e reuniões presenciais
- Como usar a voz e o tom certos para inspirar confiança e conduzir o cliente à ação
- Técnicas práticas de persuasão aplicadas à cobrança (influência, reciprocidade, urgência e prova social)

- Gestão emocional: como manter o autocontrolo e responder com serenidade a desculpas, atrasos e resistências
- Como lidar com objeções e desculpas recorrentes
- Modelos e exemplos reais de e-mails e chamadas de cobrança que resultam, com guias passo a passo
- Exercício prático: simulação real de uma cobrança — o que funciona, o que falha e como melhorar o impacto da mensagem

### 3. Controlo de Crédito e Risco

- Como prevenir atrasos com uma política clara de crédito e cobrança
- Indicadores fundamentais: prazo médio de recebimento, saldo vencido, rotação de clientes
- Ferramentas práticas para acompanhar limites de crédito e alertas de risco
- Boa prática: painel de controlo simples com informação útil para a gestão
- Erro comum: vender muito sem avaliar o risco real do cliente
- Mini caso real: empresa que conseguiu reduzir drasticamente os atrasos de cobrança, ao organizar um sistema de alertas internos

### 4. Aspetos Legais e Fiscais Essenciais

- Os juros de mora
- Quando recorrer à via judicial e quando não vale a pena
- O essencial sobre injunções, títulos executivos e garantias
- Recuperação de IVA em faturas não pagas: como e quando aplicar
- Sugestão prática: a importância de contratos, comprovativos e comunicações bem guardadas.

## METODOLOGIA

A dinamização da formação passará por:

- . Método expositivo, participativo
- . Resolução de casos práticos e análise de soluções

## FORMADORES

Agostinho Costa

- Licenciado em Economia pela Universidade do Porto
- Consultor de Empresas
- Corpo Docente dos Mestrados da Escola de Negócios Eudem
- Colunista de Revistas de Contabilidade e Finanças
- Especialista em Controlo de Gestão, Gestão Financeira e em Gestão e Cobrança de Créditos
- Participação em Conferências - organizadas pela M. G. I. (Management Global Information), e pela I.F.E (International Faculty For Executives), como orador convidado, sobre temas ligados às Áreas de Gestão.
- Formador nas áreas de Gestão em empresas de média e grande dimensão, tanto a nível nacional como em Angola e Moçambique, tendo participado como monitor em ações de formação para quadros empresariais angolanos, nas áreas de Análise Financeira e em Gestão Orçamental.

## DESTINATÁRIOS

- Quadros e Pessoal Administrativo das áreas:

- . Administrativa
- . Financeira
- . Comercial

- Outros profissionais interessados no tema

## CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

As **CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO** são aplicáveis às modalidades de formação presencial e online. A inscrição pressupõe o conhecimento e aceitação das **Condições Gerais de Participação**, disponíveis em:

<https://aeportugal.pt/pt/condicoes-gerais-de-participacao>