



MÁSTER DE
**FORMACIÓN PERMANENTE EN
IMPAGADOS**

FORMACIÓN ONLINE

www.ceiforestudios.com

¿POR QUÉ CEIFOR ESTUDIOS?

Somos una empresa dedicada a la enseñanza, con una amplia experiencia en el área de la formación y el aprendizaje continuo, que también elabora material didáctico propio.

Ofrecemos programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.

Nuestro espectro de actuación abarca idiomas, formación para el empleo, formación para el desarrollo, apoyo al estudio y preparación para oposiciones estatales, autonómicas y locales. Además, **preparamos contenidos educativos para empresas**, tanto en papel como en formato interactivo. Nuestro **sistema e-Learning**,

basado las últimas tecnologías, te permitirá aprender sin desplazarte de casa y con gran flexibilidad horaria para que seas tú quien decida en qué momento del día estudiar. Prestamos **seguimiento personalizado a cada alumno**, de manera que siempre tendrás a disposición un tutor que evaluará tus progresos y te asesorará si deseas profundizar en los contenidos. Todo ello garantizará que adquieras una experiencia de aprendizaje única.

Nuestro equipo humano está compuesto por especialistas que te guiarán en tu formación teórica y práctica, personal informático que trabaja para adaptarse a las últimas tecnologías del mundo de la enseñanza, profesores que guiarán tu aprendizaje en tu día a día y pedagogos que te orientarán hacia tu futuro.

CERTIFICACIONES



- Centro examinador oficial del **Trinity College London** con número de registro 47455
- Centro Colaborador e inscrito de la **Junta de Andalucía** con número de registro 4372 en el Registro de Centros y Entidades Colaboradoras de Formación
- Profesional para el Empleo del **Servicio Andaluz de Empleo de la Consejería de Empleo** con número de Centro 44106 dentro de dicho Registro
- Agencia de colocación autorización nº 9900000601.

MÁSTER

Centro responsable: UTAMED (Formación Permanente)

DESARROLLAR COMPETENCIAS

El máster desarrolla las competencias necesarias para gestionar eficazmente el riesgo de crédito, prevenir impagos y ejecutar procesos de recobro éticos, eficientes y ajustados a la normativa vigente.

- **Competencias técnicas**

- Análisis de solvencia y riesgo crediticio.
- Evaluación de operaciones y concesión responsable de crédito.
- Gestión integral del impago: prevención, recobro extrajudicial y judicial.
- Dominio de medios de pago y garantías de cobro.
- Conocimiento de contratos y obligaciones derivadas.
- Reclamación del IVA en créditos incobrables.

- **Competencias digitales**

- Uso de plataformas de recobro y scoring.-
- Automatización de comunicaciones y seguimiento.
- Manejo de CRM y herramientas de análisis financiero.

- **Competencias transversales**

- Negociación con deudores.
- Comunicación persuasiva y gestión emocional.
- Fidelización y mantenimiento de relaciones comerciales.
- Ética profesional y cumplimiento normativo (RGPD, buenas prácticas).

INTEGRAR

El programa permite al estudiante conectar los distintos elementos que intervienen en la gestión del crédito y del impago:

- **Psicología del cliente + técnicas de venta:** prevención del impago.
- **Fidelización + gestión de relaciones:** reducción de morosidad.
- **Contratos + garantías + medios de pago:** Operaciones seguras.
- **Solvencia + scoring + análisis financiero:** decisiones de riesgo fundamentadas.
- **Recobro extrajudicial + recobro judicial:** continuidad del proceso.
- **Fiscalidad + IVA de impagados:** impacto económico real.

CAPACITAR

El máster prepara para trabajar en:

- Departamentos de recobro de empresas.
- Entidades financieras y aseguradoras.
- Empresas de gestión de cobros.
- Servicios jurídicos especializados.
- Áreas de administración, facturación y riesgo

REQUISITO

- Estar en posesión de un título universitario oficial español (grado, licenciatura, diplomatura o equivalente).
- Estar en posesión de un título expedido por una institución de educación superior del EEES que faculte en el país de origen para cursar estudios de máster.
- Estar en posesión de un título ajeno al EEES, previa comprobación de que acredita un nivel de formación equivalente al grado y faculta para cursar estudios de posgrado en el país de expedición.
- Haber obtenido la homologación o declaración de equivalencia de un título extranjero a un título universitario oficial español.

VÍAS DE ACCESO

- Titulación de grado
- Experiencia profesional acreditada (mínimo 3 años de experiencia en puestos con competencias mínimas de Grado o equivalente). Los alumnos que accedan al máster mediante esta vía, verán reconocidos los créditos de prácticas profesionales obligatorias.

DIRIGIDO A

- Administración y Dirección de Empresas
- Economía y Finanzas
- Derecho
- Relaciones Laborales y Recursos Humanos
- Marketing y Comercio
- Gestión y Administración Pública
- Contabilidad y Auditoría
- Criminología (por su relación con fraude y solvencia)
- Cualquier titulación relacionada con empresa, gestión, ventas, riesgo o análisis financiero

FICHA TÉCNICA



CRÉDITOS
60 ECTS



MODALIDAD
PRÁCTICO / ONLINE



INICIO DE CLASES
A ELEGIR



TUTORÍAS
PERSONALIZADAS



CURSO INICIAL
ONLINE



REQUISITO
MÁS DE 18 AÑOS



METODOLOGÍA



100% Online

Podrás estudiar desde cualquier lugar del mundo



100% Formación

E-learning se realiza con las últimas tecnologías.



100% Acompañado

Contarás con tus tutores todos los días de la semana



100% Práctico

Evaluación continua al finalizar cada asignatura



100% Didáctico

Se actualizan constantemente para una mejor experiencia



100% Flexible

Estudia a tu ritmo con programas formativos de alta calidad.

COMPETENCIAS



1

Competencias generales

Comunicación efectiva, liderazgo y trabajo colaborativo; pensamiento crítico; aprendizaje autónomo.



2

Competencias específicas

Diseño de discursos y presentaciones, técnicas de oratoria y control escénico, argumentación y retórica aplicada, comunicación en crisis y portavocía, comunicación intercultural e inclusiva, voz, dicción y prosodia, evaluación del impacto comunicativo (KPI).



3

Competencias transversales

Ética, responsabilidad social, uso crítico de IA generativa y multimedia.

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 1 Psicología y Técnicas de Venta

Módulo 2 Técnicas de Fidelización de Clientes

Módulo 3 Gestión de Impagados

Módulo 4 Solvencia para conceder créditos

Módulo 5 Contratos

Módulo 6 Los medios de pago

Módulo 7 Las garantías de cobro

Módulo 8 Reclamación judicial

Módulo 9 Reclamación del IVA en los impagos

Módulo 10 Prácticas Curriculares

Módulo 11 Trabajo Final de Máster

Módulo 1

PSICOLOGÍA Y TÉCNICAS DE VENTA

- Psicología del consumidor y toma de decisiones
- Sesgos cognitivos aplicados a la venta
- Neuromarketing y persuasión ética
- Comunicación efectiva, rapport y escucha activa
- Gestión emocional del vendedor
- IA aplicada a la venta: simuladores, análisis de tono, generación de argumentarios

Módulo 2

TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- Estrategias de fidelización y retención
- Customer Journey y puntos de fricción
- Programas de fidelización basados en datos
- Automatización de la experiencia del cliente
- IA para predicción de abandono (churn)
- Diseño de experiencias memorables en entornos digitales
- Diseño de programas de fidelización gamificados
- Herramientas de CRM para fidelización

Módulo 3

GESTIÓN DE IMPAGADOS

- Ciclo del impago
- Procedimientos de recobro extrajudicial
- Comunicación efectiva en recobro
- Automatización del recobro y scoring de riesgo
- Plataformas digitales de recobro
- Ética y trato al deudor
- Protocolos de recobro en entornos digitales

Módulo 4

SOLVENCIA PARA CONCEDER CRÉDITOS

- Análisis de solvencia
- Indicadores financieros clave
- Riesgo de crédito
- Modelos predictivos con IA
- Herramientas de scoring
- Evaluación de riesgo en pymes y autónomos

Módulo 5

CONTRATOS

- Elementos esenciales del contrato
- Contratos mercantiles y civiles
- Cláusulas de protección frente al impago
- Contratos digitales y firma electrónica
- Contratos inteligentes (smart contracts)

Módulo 6

LOS MEDIOS DE PAGO

- Transferencias, tarjetas, domiciliaciones
- Pagos digitales y fintech
- Riesgos y fraudes
- Sistemas de pago automatizados
- PSD2 y pagos seguros
- Automatización y bots conversacionales

Módulo 7

LAS GARANTÍAS DE COBRO

- Avaluos, fianzas, garantías reales y personales
- Seguros de crédito
- Garantías digitales
- Herramientas de verificación automatizada
- Garantías en comercio electrónico
- Ciberseguridad y protección de datos (RGPD)
- Power BI y analítica avanzada

Módulo 8

RECLAMACIÓN JUDICIAL

- Procedimientos monitorios
- Juicio verbal y ordinario
- Ejecución de sentencias
- Plataformas digitales de gestión procesal
- Mediación y arbitraje online
- Ética en el uso de IA y trato al cliente/deudor

Módulo 9

RECLAMACIÓN DEL IVA EN LOS IMPAGOS

- Normativa aplicable
- Requisitos y plazos
- Procedimiento paso a paso
- Casos especiales
- Automatización del proceso con software fiscal
- IVA en operaciones internacionales

Módulo 10

PRÁCTICAS CURRICULARES

Módulo 11

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

PARA MÁS INFORMACIÓN



www.ceiforestudios.com



Sellos Representativos

