

CONTENIDO

PRÓLOGO	i
CAPÍTULO 1 ¿Por qué el crédito es tan importante?	1
El ambiente crediticio	2
Los clientes	4
Acredítese usted mismo	6
Resumen: ¿Por qué es importante el crédito?	8
CAPÍTULO 2 Desarrollar un supersistema	9
Desarrollando el supersistema	10
Políticas de crédito y cobranza. La Forma	11
Una advertencia: Para empezar a desarrollar un supersistema	19
CAPÍTULO 3 Aspectos administrativos generales	21
Aspecto 1: La responsabilidad para establecer el programa de CyC de la compañía	22
Aspecto 2: Revisiones periódicas de las políticas de crédito	23
Aspecto 3: Medir la efectividad del programa de CyC	24
Aspecto 4: Informar sobre la política de crédito	26
Lista de apoyo	27
Una perspectiva adicional	29
El paso final	31
CAPÍTULO 4 Intereses culturales	33
Aspecto 1: Restricciones filosóficas de crédito	34
Aspecto 2: Un sistema de CyC activo o pasivo	36
Aspecto 3: Decisiones sobre el nivel de deuda y su aversión al riesgo	38
Definir grupos de riesgo	39
Aspecto 4: La necesidad de estructurar	41
El paso final	43

CAPÍTULO 5	El programa de crédito	45
Aspecto 1:	El proceso de facturación	46
Aspecto 2:	Condiciones de pago–descuento, intereses, total	47
El paso final		49
CAPÍTULO 6	Documentación aceptable del cliente	51
Pero, primero hablemos sobre la verificación de la información		52
Aspecto 1:	La solicitud de crédito	53
Aspecto 2:	Informes financieros	54
Aspecto 3:	Referencias de crédito	56
Aspecto 4:	Compañías de información de crédito	58
El paso final		59
CAPÍTULO 7	Control de riesgo	61
Aspecto 1:	Dispositivos de seguridad internos	62
Aspecto 2:	Dispositivos de seguridad externos	64
El paso final		65
CAPÍTULO 8	Sistemas de cobranza	67
Aspecto 1:	Sistema de identificación del problema	68
Aspecto 2:	Actividades de cobranza	69
Aspecto 3:	Cartas de cobranza	70
Aspecto 4:	Llamadas de cobranza	71
Aspecto 5:	Conducta evasiva del deudor	72
Aspecto 6:	El departamento del último esfuerzo	73
El paso final		75
Ejemplo de carta de cobranza		76
Ejemplo de llamada de cobranza		77
Resumen del libro		79