

# EL MANEJO DE OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL- Parte X



Adrián López - Director Académico - Sociedades Educativas – TSRC – FRBA – UTN

## Viene de parte IX

Explicadas las distorsiones del lenguaje producidas por Supresiones al hablar, y sus correspondientes metamodelos (preguntas específicas). En esta entrega enseñaremos el resto de las distorsiones categorizadas como: Emisión de Juicios de Valor, Simplificaciones por Causa y Efecto, Lectura de Mente y Generalizaciones.

## **DISTORSION DEL LENGUAJE EMISIÓN DE JUICIOS DE VALOR**

La distorsión del lenguaje generada por la Emisión de un Juicio de Valor, consiste en emitir una opinión (con valor de veredicto) sin Especificar cómo se arriba a esa conclusión. Ejemplo:

Cliente: Usted es un **desubicado** al llamarme a esta hora

Al analizar esta frase, se puede apreciar que no explica el motivo por el cual el cliente considera que el gestor es un desubicado al llamar a cierta hora. El Juicio de Valor está representado por la palabra “*desubicado*”.

Por todo lo visto, ya sabemos que esta Objeción en Cobranzas, se puede Contra Argumentar o Desarmar aplicando metamodelos.

## **METAMODELOS PARA DILUIR LA DISTORSION DEL LENGUAJE = Juicio de Valor Buscando DESARMAR LA OBJECIÓN**

**G: ¿A qué atribuye usted que lo estoy llamando a esta hora?**

**G: ¿En función a qué motivo supone usted que yo lo estoy llamando a esta hora?**

**G: ¿Para quién está mal llamar a esta hora?**

Como el lector podrá apreciar, cada gestor de cobranzas podrá formular este tipo de metamodelo en forma asertiva (adulteramente sin intervención de la emocionalidad, ver explicación y ejemplo en [El Manejo de Objeciones Parte IX – Análisis de Escucha AA](#)), o con cierta intencionalidad, poniendo carga emotiva a la pregunta. Esto lo deberá decidir cada collector, en función a su estrategia de gestión y negociación en cobranzas, de acuerdo, a la particularidad de cada caso específico.

### **FORMATOS A UTILIZAR EN LAS PREGUNTAS**

¿Para Quién ....?  
 ¿Quién dice eso ....?  
 ¿En función a qué motivo .....?  
 ¿A qué atribuye usted que ....?

### **SIMPLIFICACION POR CAUSA Y EFECTO**

Esta distorsión se produce cuando una persona expresa el efecto que produce alguien o algo, sin explicar la causa que origina ese resultado.  
Ejemplo:

Cliente: Cada vez que Usted me llama, **me pone de mal humor.**

En esta expresión el efecto del llamado está representado por “*me pone de mal humor*”, de manera tal, que aparentemente el causante es el Gestor, que pone al Cliente en este estado solo por llamar. Como ya explicáramos, esta objeción puede ser contra argumentada o buscar su desarmado en función al uso de metamodelos.

### **METAMODELOS PARA DILUIR LA DISTORSION DEL LENGUAJE = Simplificación por Causa y Efecto – Buscando Desarmar la Objeción**

**G: ¿En función a qué usted considera que yo le cambio el humor?**

**G: ¿Cómo lo hago poner de mal humor ?**

**G: ¿Qué es lo que lo hace poner de mal humor?**

# MUY IMPORTANTE

## Nunca preguntar ¿Porqué?

Ejemplo:

Gestor: ¿Porqué le cambio el humor?

Tanto la PNL como estas escuelas de comunicación, aconsejan nunca preguntar ¿Porqué?. Esto se debe, a que estas escuelas consideran que mediante este tipo de pregunta uno accede a LAS CREENCIAS de las Personas. Y si las creencias no SON FACILITADORES del Pago, sino **INHIBIDORAS del Pago**, al gestor de cobranzas se le dificultará mucho poder cobrar, ya que para **DESINSTALAR UNA CREENCIA**, se necesitan una serie de condiciones, que son muy improbables que se produzcan en una llamada telefónica de solo unos minutos.

Por eso, en el Curso [Collector Semi Senior](#) y [Senior Certificate](#), se enseña creencias y como operarlas desde el Mapa Mental del Cliente, en función a ciertas variables blandas que el gestor detecta en el Proceso de Gestión (meta programas activos, estados del yo, impulsores, rasgos de la personalidad, perfil actitudinal del cliente, estilos de negociación)

## DISTORSION LECTURA DE MENTE

Estas son expresiones que se usan cuando una persona pretende saber qué piensa el otro, **sin pruebas suficientes objetivas**. Ejemplo:

Cliente: Yo sé exactamente **lo que piensa usted de mí**  
**Ya sé lo que me va a decir**  
**Ya veo adonde me quiere llevar**

La distorsión del lenguaje está representada por la expresión: “*lo que piensa usted de mi*”, “*Ya sé lo que me va a decir*” o “*Ya veo adonde me quiere llevar*”, sin dar ninguna razón o demostración racional de tal pensamiento.

## METAMODELOS PARA DILUIR LA DISTORSION DEL LENGUAJE Lectura de Mente

**Yo sé exactamente lo que piensa usted de mí**

**G: ¿Cómo sabe qué es lo que pienso yo de usted?**

**G: Dígame por favor, qué es lo que yo pienso de usted**

**G: ¿En función a qué? Usted considera que yo tengo un pensamiento determinado respecto a usted.**

**Ya sé lo que me va a decir**

**G: Entonces, le solicito por favor, que me diga qué le voy a decir**

**G: ¿Cómo sabe qué es lo que le voy a decir? Explíquemelo por favor.**

**Ya veo adonde me quiere llevar**

**G: ¿Adonde?**

**G: ¿Cómo sabe a donde lo voy a llevar? Explíquemelo por favor**

**G: ¿En función a qué usted considera que lo quiero llevar a algún lado?**

## **MUY IMPORTANTE**

### **Nunca utilizar el Verbo**

### **Creer**

Por ejemplo:

**G: ¿En función a qué usted cree que lo quiero llevar a algún lado?**

Las razones por las cuales no se debe utilizar este verbo, son las mismas que las explicadas para la prohibición de usar la pregunta ¿Porqué?. Es decir, porque accedo a las creencias del cliente, y si esas creencias son INHIBIDORAS del pago, yo **solo me metí en un laberinto muy difícil de salir.**

## **DISTORSION**

### **GENERALIZACIONES**

Las generalizaciones se producen cuando se toma un caso o una situación como **representativa de todo el universo**. Ejemplo:

Cliente: Los Estudios de cobranzas son todos amenazadores profesionales

En esta expresión la distorsión del lenguaje la detectamos en la palabra **”todo”**, y ésta es la distorsión que debemos diluir, con el uso del metamodelo que busque explicar la palabra TODO.

## METAMODELOS PARA DILUIR LA DISTORSION DEL LENGUAJE = Generalizaciones

**G: ¿ En función a qué usted considera que todos los Estudios de cobranzas son amenazadores profesionales?**

**G: ¿Con cuántos Estudios ha tratado usted?**

**En las preguntas se debe buscar que el cliente pueda explicar el término: Siempre, Nunca, Nadie, Todos.**

## DISTORSION GENERALIZACIONES DEL TIPO PUEDO, DEBO, TENGO O NO PUEDO, NO TENGO, NO DEBO

La personas al utilizar este tipo de distorsión buscan llevarnos a un callejón sin salida. Es decir, la persona aparentemente no deja otra alternativa posible. Ejemplo:

Cliente: **No puedo pagar, estoy sin trabajo**

Seguramente si el lector es gestor de cobranzas, se encontrará muy familiarizado con este tipo de Objeción, la cual por supuesto, se la considera una Objeción No Válida en Cobranzas, motivo por el cual, se deben aplicar los metamodelos correspondientes para **DESARMAR LA OBJECIÓN** presentada por el cliente. También, seguramente por su actividad de cobranzas, estas preguntas le resultarán conocidas al lector.

## METAMODELOS PARA DILUIR

## LA DISTORSION DEL LENGUAJE = Generalizaciones del Tipo: NO PUEDO, NO TENGO, NO DEBO

**G: ¿Ha pensado en solicitar ayuda a algún familiar o amigo?**

**G: ¿Por cuánto tiempo va a estar sin trabajo?**

**G: ¿Lo despidieron y no cobró la indemnización?**

**G: ¿Desde cuándo está sin trabajo?**

**G: ¿Está buscando trabajo?**

**G: ¿Está realizando algunas changas?**

Con esto, damos por terminado las distorsiones del lenguaje y los metamodelos que se deben aplicar para diluirlas.

## CONSTRUCCION DEL NUEVO HABITO DE PREGUNTAR ENTENDIDAMENTE

Cómo el lector podrá haber apreciado, especialmente en el último caso (distorsiones del lenguaje por generalizaciones del tipo NO PUEDO, NO TENGO), solo se trata de comenzar a distinguir prestando atención, a qué tipo de distorsión del lenguaje pertenece la objeción que nos propone el cliente, para que nosotros optemos por desarmarla y aplicarle la pregunta específica correspondiente. **Si la misma, es la correcta, nos ahorraremos muchas palabras y tiempo.** Para lo cual, es necesario que cada gestor o supervisor, tome un papel y comience a **ANOTAR** cuáles son las **OBJECIONES MAS COMUNES** que nos dicen los clientes, compararlas con los cuadros rojos de [El Manejo de Objeciones, La Escucha Eficaz y la PNL – Parte VII](#), y el presente escrito.

**Identificada la distorsión**, el gestor o supervisor, **deberá escribir el metamodelo propuesto por la PNL** (ver cuadros azules), pero adaptado a la Objeción Específica utilizada por el cliente.

Luego, volcar sobre un papel a la izquierda la Distorsión del Lenguaje y a la derecha El Metamodelo correspondiente, y pegarlo en el Box, para que lo pueda ver, sin ni siquiera, girar la cabeza. De forma tal, que cuando un cliente **pronuncie una Objeción similar o parecida, INMEDIATAMENTE el gestor lea y aplique el Metamodelo correspondiente**, adaptándolo a la expresión específica que haya utilizado el cliente en cuestión.

# EJEMPLO

## OBJECIONES

Usted es un **desubicado** al llamarme a esta hora

¿A qué atribuye usted que lo estoy llamando a esta hora?

¿En función a qué motivo supone usted que yo lo estoy llamando a esta hora?

¿Para quién está mal llamar a esta hora?

**Jamás nadie** me supo explicar **porqué no funcionaba**

¿Qué es lo que no le funcionaba?  
¿Quién no le informó?  
¿Cuántas veces y con quién habló para que le informaran?

Todo esto es muy **confuso**  
**desordenado**

¿Quién lo hace Confundir?  
¿Qué lo hace Confundir?  
¿Cómo se confunde?  
¿Qué está desordenado?  
¿Quién lo desordena?

De esta forma, cada gestor podrá incorporar periódica y secuencialmente el uso entendido de los metamodelos de la PNL en cobranzas. En el momento, **que no necesite mirar más este cartel, será porque el uso de esta herramienta la habrá incorporado como competencia inconsciente (destreza profesional en el uso de los metamodelos), éste será el momento de bajar este cartel y subir uno nuevo, para comenzar a incorporar un nuevo hábito (metaprogramas, modalidades, creencias, estilos de negociación, estados del yo, impulsores, rasgos de la personalidad, etc.).**

**Muy Importante:** en esta práctica es fundamental poder escucharse, de manera tal, que el lector que sea gestor de cobranzas, en la medida que la empresa donde trabaja lo permita, solicite grabaciones de sus conversaciones, para realizar el análisis de su escucha eficaz selectiva y detectar cómo va evolucionando. En el caso de supervisores, podrán realizar una planilla de seguimiento (planilla de coaching en cobranzas) de la práctica e incorporación del nuevo hábito, gestor por gestor, pudiendo realizar luego, clínicas de gestión con cada uno, para analizar las escuchas y practicar aquellos metamodelos que cuestan incorporar, por ejemplo, a través de la técnica del Role Playing (juego de roles).

# Tarea a Realizar

## Ejercitando Metamodelos

Le proponemos al lector que con las siguientes expresiones, proceda a:

- a) **Primero**, identificar a qué tipo de distorsión el lenguaje corresponde (**comparar la expresión con los cuadros rojos**)
- b) **Segundo**, qué construya el metamodelo para diluir la distorsión (**buscar los metamodelos en los cuadros azules**)

### Expresiones - Objeciones

- 1) Ustedes nunca me han explicado nada respecto a la deuda
- 2) Estas no son horas de llamar
- 3) No he podido proceder al pago porque se enfermó mi hijo
- 4) No he podido pagar porque me quedé sin trabajo
- 5) Tuve un accidente con el coche y me es imposible pagar
- 6) Estoy saliendo de viaje, ahora me es imposible pagar
- 7) No pagaré porque su servicio es el peor del mundo
- 8) No puedo darle una fecha de pago, porque vivo de changas
- 9) Tiene razón, mi hijo es un indecente, haga lo que tenga que hacer de una vez por todas
- 10) Mi padre se fue de viaje de manera tal, que no estando él, nadie le podrá pagar

**Continúa en Parte XI**

### GUIA CRONOLÓGICA DE ESTE CURSO ON LINE GRATUITO

- 1) [LA PERSUASIÓN EN COBRANZAS Y EL DISCURSO EFICAZ](#)
- 2) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL - Parte I](#)
- 3) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL - Parte II](#)

- 4) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL – Parte III](#)
- 5) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL – Parte IV](#)
- 6) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL – Parte V](#)
- 7) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL – Parte VI](#)
- 8) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL – Parte VII](#)
- 9) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL – Parte VIII](#)
- 10) [EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL – Parte IX](#)

**Adrián López – Director Académico – Fundador de la Tecnicatura Superior en Recupero Crediticio – SE - FRBA – UTN – Director de Carrera - Autor de los Formatos Asking de Gestión y Negociación (\*) con aplicación en Cobranzas, Ventas y Atención a Clientes,** Reg Nro. 673466 Dirección Nacional del Derecho de Autor. Todos los derechos reservados. Hecho el depósito que marca la Ley 11.723. Prohibida su reproducción total o parcial. Para el uso de esta patente se deberá solicitar permiso al autor.

(\*)Estos formatos se aprenden en los cursos de [Collector Junior, Semi Senior y Senior Certificate y Transactional Systemic Collector](#). El cursante que desee obtener la **Certificación de Competencias Universitaria** emitida por la F.R.B.A. (Facultad Regional Buenos Aires) perteneciente a la U.T.N. (Universidad Tecnológica Nacional) de la República Argentina podrá rendir el examen de cada nivel mediante un test online en el Campus Virtual de la Tecnicatura.