

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



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

Viene de Parte X

En esta entrega el lector podrá encontrar las respuestas a los ejercicios planteados en la Parte X, explicados por alumnos de la Tecnicatura Superior en Recupero Crediticio que se dicta en la Facultad Regional Buenos Aires perteneciente a la Universidad Tecnológica Nacional de la República Argentina. Así también, encontrará nuevas objeciones y su tratamiento bajo la modalidad de los metamodelos de la PNL. Se sugiere leer detenidamente las *Explicaciones (con letra cursiva)* que hacen estos alumnos, ya que son por demás enriquecedoras, y abordan una serie de temas conjuntamente con el uso de metamodelos (tipo de comunicación, [uso adecuado de la voz y los silencios](#), [grado de conflictividad por cliente](#) y demás aspectos fundamentales a la hora de gestionar y negociar cobranzas). Estos trabajos han sido distinguidos con mención especial en la materia Negociación II de la tecnicatura. **Para el acceso a este documento entrar al Campus Virtual y buscar en la sección Material el archivo titulado Metamodelos – 1.**

ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

El metamodelo es una herramienta muy útil para el gestor de cobranzas, ya que nos indica un camino a recorrer a través de tipos de preguntas claves que nos aclaran lo que nos quiere comunicar el cliente.

Este mecanismo **hay que aplicarlo con suma sutileza**, ya que el uso indiscriminado del mismo, también **produce irritaciones** y nos aleja del objetivo buscado, **que es que el cliente se sienta escuchado y comprendido.**

La premisa de parte del gestor de cobranza debe partir de no basarse en suposiciones (**en cuanto a SU PROPIO MAPA MENTAL**), sino encontrar el significado de las argumentaciones de los clientes en función **al MAPA MENTAL DE ELLOS.**

Tarea a Realizar

Ejercitando Metamodelos

Estimado lector, entre al Campus Virtual de la Tecnicatura, donde encontrará una escucha codificada como **CC CORREGIDA**. Le solicitamos al igual, que en anteriores ocasiones, que realice una ESCUCHA EFICAZ SELECTIVA, focalizando su análisis en el uso entendido de metamodelos que protagoniza la gestora en cuestión. En el próximo artículo, le entregaremos nuestro análisis, contra el cual podrá chequear el suyo.

Para aquellos que todavía no han sido habilitados a entrar en el Campus Virtual, soliciten el acceso a la dirección info@socedu.com, mandando un correo electrónico y poniendo en Asunto: Quiero acceder al Campus Virtual, y en el cuerpo del mail, pongan su Apellido y Nombre, su correo electrónico y el nombre de este curso: El Manejo de Objeciones, la Escucha Eficaz y la PNL. Rápidamente recibirán en su correo la clave de acceso, de manera tal, que entrando en www.socedu.com, deberá ingresar en el Campus Virtual poniendo su correo declarado a tales fines, y su clave.

Continúa en Parte XII

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](#)

11) EL MANEJO DE LAS OBJECIONES, LA ESCUCHA EFICAZ Y LA PNL -Parte X

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 Profesionales 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.