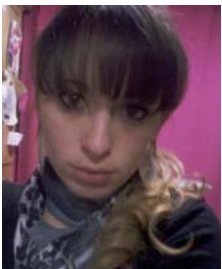


# Trabajo Práctico

# NEGOCIACIÓN II

**Título del Trabajo:** EJERCITACION METAMODELOS

**Autores:**



*Bertoloni, Verónica*



*Boudouve, Natalia*



*Coronel, Emilce*



*Coronel, Lucas*



*García Maida, Mariano*

**Curso N°:** TRC0809

**Fecha de Presentación:** 15 de Mayo de 2010

**Docente:** Adrian López

(Director Académico – Sociedades Educativas – TSRC – FRBA – UTN)

*CONSIGNA TRABAJO PRÁCTICO TEMA  
METAMODELOS: Presentar 20 Objeciones  
Diferentes y el uso del Metamodelo Respectivo. Usar  
las 10 propuestas y aportar otras 10.*

## Objeciones Propuestas

### 1) Ustedes nunca me han explicado nada respecto a la deuda.

*El deudor desplaza la responsabilidad de no haber pagado a quienes no le han brindado información de su deuda. Teniendo en cuenta su objeción, la intención del metamodelo es descubrir y darle aquello que dice no tener para poder abonar. De alguna manera se lo pone también en evidencia, preguntándole cuál y qué importancia tiene esa información que lo llevo al no pago. Se ve en esta objeción que el deudor es generalizador y el metamodelo procura individualizar el inconveniente a una sola cosa y concreta. Desde le PNL realiza una distorsión del lenguaje de Supresión de Objeto y Sujeto Difuso. La pregunta se encuentra orientada a diluir el Objeto Difuso (qué necesita saber para pagar)*

- COBRADOR ¿Qué información necesita de la deuda para poder abonar?
- DEUDOR Nunca me dijeron qué me estaban cobrando y cómo llegué a deber tanto.
- COBRADOR Usted tiene el detalle de la deuda en el resumen.
- DEUDOR Nunca recibí el resumen.
- COBRADOR Le pido por favor me confirme los datos de su domicilio para reenviarle el resumen.

*El deudor se ve obligado a pedir la información que consideraba necesaria para abonar, y frente a esto el cobrador detecta si está ante un problema o conflicto, brindándole la información que éste necesita. Ante las negativas del deudor el cobrador presenta soluciones, limitando sus excusas y liquidando el problema en caso de estar frente a uno.*

### 2) Estas no son horas de llamar.

- COBRADOR ¿Qué es lo que lo imposibilita atenderme en este momento?

*El cobrador ante un juicio de valor (tipo de distorsión del lenguaje de la PNL) intenta descubrir cuál es el motivo que lleva al deudor a emitirlo para descartar aquello que el deudor no considera correcto. También el negociador tiene sus tiempos y exige una explicación de porqué no se lo puede atender marcando la importancia de su llamado.*

- DEUDOR Estoy trabajando y les pedí que no me llamen.
- COBRADOR ¿En qué horario le parece prudente que lo llamemos?

*A pesar de que también el negociador está trabajando y parte de esto es comunicarse con el deudor, intenta crear un puente “amistoso” con él, siendo asertivo y mostrándose así comprensivo para crear un punto desde donde comenzar a negociar trabajando desde los mismos estados del yo. De esta manera su mensaje transmite que ya que fue comprensivo y accedió a comunicarse en otro horario, ahora el deudor debería atenderlo y responder ante él.*

- DEUDOR Llámame a las cinco cuando me desocupe.
- COBRADOR Perfecto Sr. dígame a qué teléfono puedo contactarlo en ese horario.

### 3) No he podido proceder al pago porque se enfermó mi hijo.

- COBRADOR ¿Cuánto hace que se enfermó su hijo?

*La objeción presentada por el deudor presenta un objeto difuso ya que no especifica en qué pudo afectarlo la enfermedad de su hijo para no abonar. El cobrador intenta ordenar cronológicamente los sucesos para identificar las repercusiones que esto pudo tener sobre el deudor.*

- DEUDOR Hace dos meses.
- COBRADOR ¿En que lo afectó la enfermedad de su hijo si la deuda es de hace un año?

*Al identificar un orden cronológico se evalúan y se muestran al deudor las posibilidades que tuvo para solucionar su situación y no lo hizo. De esta manera se intenta descartar la objeción esperando que el deudor asuma su responsabilidad o especifique en qué realmente se vio afectado por la enfermedad de su hijo. Se busca diluir la distorsión del lenguaje producido por el cliente en términos de objeto difuso (cómo afectó ese qué al no pago).*

### 4) No he podido pagar porque me quede sin trabajo.

*Generalización del tipo NO PUEDO NO TENGO*

- COBRADOR ¿Cuándo se quedó sin trabajo?

*El cobrador ordena cronológicamente los sucesos para ver sus repercusiones y sus posibles soluciones.*

- DEUDOR Hace un mes.
- COBRADOR ¿Cuánto puede pagar de su indemnización?

*Una vez que identifica la problemática del deudor, que asume como real, la utiliza como medio para arribar a una solución. La objeción presentada por el deudor, termina convirtiéndose en la posibilidad que éste tendrá para cancelar su deuda.*

- DEUDOR No, ya me lo gasté todo.
- COBRADOR ¿Con qué ingresos cubre sus necesidades actualmente?

*El cobrador, al recibir una nueva objeción en negativa a la solución presentada, utiliza un metamodelo que obliga al deudor a justificarse. El metamodelo aplicado tiene en cuenta una situación de la vida real y es, que necesariamente el deudor necesita recibir algún ingreso para sobrevivir por lo que de alguna manera, deberá éste blanquear su situación real para ganar nuevamente credibilidad.*

### 5) Tuve un accidente con el coche y me es imposible pagar.

*Impresión (falta del índice referencial) y Objeto Difuso*

- COBRADOR ¿Hace cuánto tuvo el accidente?
- DEUDOR Me accidente hace tres semanas.
- COBRADOR ¿Cuánto cobró por el seguro?

*El cobrador organiza los acontecimientos para encontrar la relación entre ellos, y convierte la problemática del deudor en una posible solución.*

- DEUDOR Aún no cobre nada del seguro, no sé cuando me lo van a pagar si me lo pagan.
- COBRADOR ¿En qué lo imposibilita a pagar el accidente que tuvo?

*Ante la negativa del deudor, el cobrador intenta identificar el objeto difuso de la objeción, ya que el deudor no especificó en qué se había visto afectado para no pagar. La asertividad de este metamodelo hace que el cobrador trasmite al deudor que el accidente no es motivo suficiente para que no pague, que su objeción no le impide seguir reclamándole ya que aún no conoce el motivo real por el que no abonó. El metamodelo disminuye la importancia que el deudor le acredita a su accidente dándole prioridad a la responsabilidad que tiene el deudor de abonar.*

### 6) Estoy saliendo de viaje, ahora me es imposible pagar.

*Generalización. Objeto no tener tiempo para abonar.*

- COBRADOR ¿A dónde se va de viaje? ¿Así podrá brindarle los medios de pago del lugar?

*El Metamodelo utilizado es para desarmar la objeción de imposibilidad de pago. No viaja todo el tiempo y si sabemos por donde viaja quizás podamos hacer que abone en su viaje.*

- DEUDOR Me voy al medio del campo y no hay medios de pago cercanos.
- COBRADOR ¿A quién podrá enviarnos para abonar el viernes?
- DEUDOR Mi familia está conmigo de viaje.
- COBRADOR ¿Cuál es el motivo de su viaje, por el cual está postergando su responsabilidad de abonar?

*El deudor mantiene su objeción de no poder abonar por falta de tiempo y disponibilidad. El metaprograma utilizado por parte del operador, está orientado a salir totalmente de esa objeción e ir al problema inicial de por qué no puede abonar. Quizás el viaje sea la excusa pero no el problema.*

### 7) No pagaré porque su servicio es el peor del mundo.

*Supresión Comparativa*

- COBRADOR ¿Qué lo lleva a usted a opinar esto de nuestro servicio?

*El Metaprograma utilizado es para sacar al deudor de su posición. Esto es necesario para determinar cuál es el verdadero inconveniente de no pago.*

- DEUDOR Llamé reiteradas veces y me tuvieron esperando con la musiquita.
- COBRADOR ¿Qué necesita usted para que nuestro servicio sea mejor?
- DEUDOR Quiero hablar con alguien responsable.
- COBRADOR Bien Sra. Me llamó Juana y soy responsable de asesorarla en su cuenta. ¿Abona hoy o mañana?

*El operador resuelve el problema y se concentra en el pago. Se hace cargo de lo que necesita el deudor (le brinda un servicio) y le saca importancia. Su meta inicial fue resulta.*

#### 8) No puedo darle una fecha de pago, porque vivo de changas.

*Objeta no tener dinero. Objeto Difuso*

- COBRADOR ¿Cuándo estaría cobrado las últimas changas que realizó?
- Se detecta la objeción y se pregunta en base al dato de que ingresos sigue obteniendo.*
- DEUDOR Cobré unos pocos pesos con los que pagué la escuela de los chicos y las cuentas de casa.
  - COBRADOR ¿De qué trabaja su esposa actualmente?
  - DEUDOR Mi esposa es maestra pero ella me ayudó con su sueldo a pagar lo que te dije.
  - COBRADOR ¿Cuánto puede obtener entonces de un préstamo familiar para este viernes?

*El Operador detecta que la objeción se mantiene y necesita sacar al deudor de su posición. Utiliza darle una solución de pago en forma de pregunta.*

#### 9) Tiene razón, mi hijo es un indecente, haga lo que tenga que hacer de una vez por todas.

*Objeto difuso - Emisión de Juicio de valor*

- COBRADOR ¿Qué es lo que cree usted que tenemos que hacer?
- El operador detecta la posibilidad de poder conseguir información del deudor. Utilizando el metaprograma como manera de hacer Rapport con el familiar. El Rapport (la relación) es uno de los ingredientes imprescindibles para establecer una comunicación efectiva con los demás. Utilizamos la palabra "acompañar" para describir el proceso de acercarnos al modelo del mundo de la otra persona*
- DEUDOR (3RO) Embárguenle el sueldo, total en su trabajo ya todos se enteraron y quedó mal con todos.
  - COBRADOR ¿Cómo cree usted que podemos contribuir a cambiar la imagen de su hijo?
  - DEUDOR (3RO) No sé, háganlo con él. Que él se arregle si no quiere líos en el trabajo.
  - COBRADOR Así lo haremos, bríndeme entonces el nuevo número de celular de su hijo para que podamos contactarlo.

*El operador logra su objetivo de lograr sacarle información al familiar sobre el deudor. Esto se puede Utilizar cuando no tenemos datos para encontrar al deudor.*

#### 10) Mi padre se fue de viaje de manera tal, que no estando él, nadie le podrá pagar.

*Generalización*

- COBRADOR (3RO) ¿Qué medios tiene su padre para enviarnos el dinero?

*Se utiliza el metamodelo, consultando la posible solución al problema. Intentando obtener la información necesaria para poder resolver el no pago.*

- DEUDOR No sé si tiene cerca un lugar para pagar.
- COBRADOR ¿Con cuánto cuenta usted para abonar en este momento y que su Padre se lo devuelva en su regreso?

*El operador se da cuenta que no podrá obtener información y utiliza la pregunta como forma de resolver el problema y lograr su objetivo. Le está dando la solución al problema involucrando al familiar.*

**Objeciones Aportadas****11) No puedo cancelar la deuda, sólo cuento con \$50.**

- COBRADOR ¿De dónde obtiene ese ingreso?

*El operador debe indagar la procedencia de del dinero, de esta manera le permite saber si es posible que realice un mayor pago y que la promesa sea efectiva y que no termine en incumplimiento.*

- DEUDOR A usted no le interesa de donde lo consigo, yo voy a pagar.
- COBRADOR Teniendo en cuenta que ya incumplió otras veces quiero asegurarme que su ingreso sea seguro antes de generar una nueva cita ¿Cuánto más puede conseguir con ese ingreso?

*Se contra argumenta la negativa del deudor para poder cerrar un compromiso fehaciente, por otro lado haber preguntado anteriormente la procedencia del dinero permite reclamar un mayor importe.*

- DEUDOR Es plata que gano de unos trabajos que hago. Entregué unos trabajos pero me los pagan en dos semanas.
- COBRADOR ¿Con que otro ingreso subsiste hasta esa fecha?

*El cobrador debe continuar indagando la procedencia de los ingresos que percibe el deudor para que se destine el dinero a pagar la deuda y que no utilice para otras cuestiones.*

**12) Necesito más plazo para abonar.**

- COBRADOR ¿Cuál es el motivo por el cual necesita más plazo?

*El cobrador debe indagar el motivo de la extencion del plazo esto le permite indentificar si es una objeción valida o no.*

- DEUDOR En un mes cobro el pago de un trabajo que realice para un cliente.
- COBRADOR ¿De qué manera usted pagará sus necesidades básicas hasta entonces?

*El cobrador indaga la procedencia de los ingresos que percibe deudor para subsistir de esta manera le permite reclamar que destine parte de estos ingresos para el pago de la deuda.*

- DEUDOR No, es que en realidad además cobro algunos trabajitos más antes, pero tengo cosas que pagar.



- COBRADOR Sr. entiendo que usted está consiente de la seriedad del asunto, y que esta deuda también es una responsabilidad que tiene para abonar. ¿Qué pago puede postergar para abonar con el cobro del mes próximo?

*El cobrador hace tomar conciencia al deudor de la gravedad para que el mismo tome conciencia y de esta manera deje de pagar otras cuestiones para abonarnos.*

### 13) No quiero que me llamen más al trabajo.

- COBRADOR ¿En que lo afecta a usted que nos comuniquemos a este número?

*El cobrador indaga las consecuencias del llamado esto le permite obtener información sobre las debilidades de esto y de esta manera poder hacer un reclamo mas fuerte.*

- DEUDOR Ustedes me hacen quedar mal con todo el mundo, me van a echar y no voy a poder pagarles nada.
- COBRADOR Entiendo señor su voluntad de pago y reconocimiento de la deuda ¿de qué manera le parece mejor que lleguemos a un arreglo teniendo en cuenta que este es el único número que nos ha brindado para contactarlo?

*El cobrador contra argumenta para poder obtener información mas certera de contacto y poder rodear al deudor.*

### 14) No estoy seguro de la información que usted me brinda.

- COBRADOR ¿Qué parte de la información que le brindo no le parece fidedigna?

*El cobrador indaga para romper con la generalización del deudor de esta manera lo encuentra en una cuestión particular.*

- DEUDOR En realidad quiero saber cómo obtuvieron mi teléfono.
- COBRADOR Señora usted al solicitar el producto nos brindo cierta cantidad de datos para contactarla y hemos actualizado algunos datos ya que no ha cumplido con las fechas acordadas para abonar. Teniendo en cuenta que logramos ya contactarla ¿ En qué horarios se acerca mañana a abonar?

*El cobrador brinda información al deudor para aclarar sus dudas de esta manera le permite ir directamente a su objetivo.*

### 15) Es imposible si ya pagué.

- COBRADOR Bríndeme los datos del comprobante de su pago para que podamos procesarlo entonces.

*El cobrador solicita información para poder romper con la objeción del deudor el cual no conoce el estado de su deuda.*

- DEUDOR Aboné el 23 de Marzo \$500.
- COBRADOR Sr. ese pago pertenece a la cuota anterior a la que ya venció ¿Abona hoy o mañana la cuota del mes vencido?

*Al brindar información y aclarar las dudas del deudor, el cobrador va directamente al objetivo.*

- DEUDOR No puedo ir ni hoy ni mañana, voy a tener plata recién el lunes.
- COBRADOR ¿De qué manera obtiene plata el lunes?

*El cobrador indaga la procedencia del pago para poder determinar la veracidad del mismo y de esta manera también romper con la prórroga de pago que no solicita.*

- DEUDOR Me habilitan la tarjeta para poder cobrar mi sueldo por cajero.
- COBRADOR ¿Cuánto dispone en su descubierto para poder mantener el descuento de la cancelación abonando en el día de hoy?

*El cobrador brinda una alternativa para que el deudor consiga dinero y adelantar el pago del mismo.*

#### 16) No puedo conseguir el dinero.

- COBRADOR ¿Qué es lo que le imposibilita conseguir dinero?

*La idea de esta pregunta es poder desarmar la objeción del cliente, ya que no nos da un motivo claro del porqué no puede conseguir el dinero, claramente vemos un objeto difuso por parte del cliente. De esta forma, el cliente nos dará mayor información de su situación y en base a la misma, podremos actuar en consecuencia, y despejar la objeción en la cabeza del cliente.*

- DEUDOR Es que tengo muchos gastos fijos.
- COBRADOR ¿Cuánto consigue de préstamo en su trabajo?

*En este caso, ya que el cliente insiste en que no puede pero, los gastos fijos de los que habla, corresponden a antes de sacar el préstamo, con lo cual debería haberlos tenido en cuenta o si son posteriores al mismo, debió pensar en que antes de asumir nuevos gastos debería haber cancelados los ya existentes. Entonces el cobrador, deberá darle alternativas al cliente para que vea que existen otras formas de conseguir el dinero y lograr cancelar su deuda.*

#### 17) Yo no tengo ninguna deuda.

- COBRADOR ¿Cuándo fue la última vez que utilizo la tarjeta?

*En primer lugar, debemos lograr que el cliente reconozca la deuda para poder comenzar con el proceso de negociación. En este caso el cliente inicia no reconociendo la deuda entonces, el cobrador deberá comenzar a realizar preguntas para lograr saber si lo que expone el cliente es real o no. Muchas veces pasa que el cliente arranca negando la deuda y subiendo el tono de voz porque sabe que muchos cobradores prefieren evitar discusiones (Error grave de un cobrador).*

- DEUDOR Hace tres meses.
- COBRADOR ¿Cuál fue el último pago que realizo y cuánto abono?

*El cliente nos da una información que es importante para nosotros ya que tenemos los datos de compras o de pagos realizados por el cliente y de esta manera podemos entender la situación del mismo. Ahora el cobrador debe consultar por el importe y fecha en que abono el cliente, obviamente sabiendo la información que tenemos en pantalla para chequear si el cliente nos miente o no.*

- DEUDOR El 25/02 aboné \$200.
- COBRADOR Su último resumen venció el 25/03 con un saldo de \$300, \$250 en concepto de la última cuota de 6 y \$50 por el saldo que le quedo de la cuota 5, su cuota tenía un valor de \$250.



*Finalmente, terminamos desarmando la objeción inicial e informando al cliente que por error no abono la totalidad de la deuda y de esta manera, despejamos la objeción, logramos que reconociera la deuda (indirectamente) e informamos de su situación para que abone el saldo pendiente.*

### 18) No me interesa tomar un plan de pago.

- COBRADOR ¿Cuál es el motivo por el cual no le interesa acordar un plan de pago?

*Ante una negativa como esta generalmente solemos tener dos situaciones, que el cliente niegue su deuda y realmente no quiera abonar el saldo en mora o que ponga la excusa de que los intereses son altos y que no piensa pagar esa suma. En este caso estamos con la segunda alternativa, por eso el cobrador en este caso, realiza esta pregunta para poder saber cómo seguimos la negociación según con el tipo de objeción con que nos encontremos.*

- DEUDOR No quiero abonar intereses.
- COBRADOR Cancele sin intereses y con un descuento de 50%. ¿Cuándo lo abona el lunes o martes?

*Cuando el cliente nos informa el motivo del no pago tan claramente, solo nos limitamos a confirmarle que si su inconveniente son los intereses, no se los cobraremos, con lo cual, no tiene otra objeción para presentarnos, deberá abonar porque acabamos de resolverle su problema. Además el cobrador presiona con la fecha para poder negociar el plazo del pago, dándole un plazo corto, le hacemos ver al cliente el plazo de pago, y de esta manera no se atreverá a darnos un plazo largo de tiempo, y si así lo hiciera, podemos comenzar a negociar una fecha intermedia, de ésta manera terminaremos obteniendo la menor fecha posible en que el cliente puede acercarse.*

### 19) No puedo abonar hasta antes del 20.

- COBRADOR ¿Cuál es el motivo por el cual puede abonar el 20?

*En este caso el cliente no da información, y como en la mayoría de los casos en donde se presentan objeciones, debemos hacernos de más información para poder desarmarla. En este caso el cobrador realiza una pregunta abierta para que el cliente se expone y exponga más sobre su situación de cobro.*

- DEUDOR En esa fecha cobro.
- COBRADOR ¿Cobra de manera mensual o quincenal?

*El cliente no nos da gran información, entonces debemos seguir preguntando para conseguirla. Debemos conocer la forma en que cobra nuestro cliente para poder presionar en relación a su respuesta.*

- DEUDOR Cobro de manera semanal.
- COBRADOR ¿Qué día es el día de cobro suyo?

*Ahora el cliente nos da una información vital, cobra de manera semanal, entonces no es necesario esperar a la fecha que nos informa o podría ir realizando pagos semanales para que no se le haga tan pesado el pago de su deuda.*

- DEUDOR Los jueves.
- COBRADOR Estamos a lunes, este jueves es 10, estaría cobrando. Entonces abone este jueves 10 en Pago Fácil. ¿Tiene para anotar el número de código?

*El cliente nos da toda la información que necesitamos para poder desarmar la objeción y comenzar con la negociación propiamente dicha. Al confirmarnos el día de cobro, y encontrándonos tan lejos de la fecha que informo al inicio, presionamos para que el cliente nos abone, al menos una parte de la deuda, lo antes posible. Le damos la alternativa de los medios de pago y lo presionamos pidiendo que anote el código de barras para que no tenga alternativa de no presentarse. En síntesis le informamos el monto, el lugar de pago y la información mínima que debe poseer para poder abonar, sabiendo además que el día jueves cobra.*

## 20) No pude pagar, tuve problemas con la producción.

- COBRADOR ¿A qué se dedica?

*En este caso debemos indagar más de la actividad de nuestro cliente, si bien, en pantalla tenemos los datos del mismo, debemos lograr que el cliente sea quien nos de esta información y así lograr confirmar los datos y confirmar que nuestro cliente actualmente está trabajando y percibiendo ingresos.*

- DEUDOR Vivo del campo, y con la sequía del año pasado perdí toda la cosecha, no vendí lo que estimé y me endeude.
- COBRADOR El problema de la sequía ya se solucionó, ¿qué lo imposibilita a abonar ahora?

*En este caso existió una situación particular y que tenemos la información de que hubo una solución respecto de la misma. Estos son casos muy particulares y debemos estar bien informados para poder lograr una negociación.*

- DEUDOR Me estoy componiendo de la crisis anterior, en un mes podría pagar.
- COBRADOR ¿Cómo haría usted en ese tiempo para poder obtener el dinero y asegurarnos realmente el pago?

*Como sabemos de lo difícil de la situación, en este caso le damos a nuestro cliente el tiempo que necesita pero, en la negociación debemos garantizarnos el origen de los fondos que utilizara para pagarnos. Debido a que tuvo problemas económicos, necesitamos confirmar como soluciono su situación y de qué manera enfrentara la deuda que mantiene con nosotros. Una vez confirmado, y nosotros entendemos que es factible, damos por terminada la conversación y nos agendamos para volver a llamarlo y hacer un seguimiento del caso.*