

“Trabajo Práctico sobre Metamodelos”

Materia: Negociación II – Profesor: Adrián Lopez

Tecnicatura Superior en Recupero Crediticio



**Facultad Regional Buenos Aires
Universidad Tecnológica Nacional
de la República Argentina**

Alumnos:



Bacchini Roberto



Muller Federico



Solari Federico

METAMODELOS

Aclaración:

Ante cada objeción del cliente el gestor no sólo debe decidir que metamodelo utilizar, si no también con que grado de asertividad lo comunicará a su cliente.

Esto lo deberá decidir el gestor, en función al grado de conflictividad del cliente (muchos días en mora y cantidad importante de gestiones realizadas, sin compromiso de pago o sin cumplimiento de un compromiso, son indicadores importantes de conflictividad).

Intencionalidad del Discurso

Es importante tener en claro que según el tipo de reacción que pretendo lograr de parte del cliente, condicionará la tonalidad de mi voz (cómo la modulo), para acrecentar la intencionalidad del discurso, en búsqueda de una reacción determinada por parte del cliente.

A mayor asertividad buscada de mi parte, mi tonalidad y timbre será más amigable, y a menor asertividad lo contrario.

Debido a esto, se debe la importancia de entrenar el juego de roles entre compañeros, *cómo digo lo que digo* o *cómo pregunto lo que pregunto*. Es fundamental que haya una congruencia entre lo **que pregunto** (elección del metamodelo) y **cómo lo pregunto** (impostación de la voz y uso de los silencios). Esto es tan importante, como saber detectar la distorsión del lenguaje expresada por el cliente y el tipo de metamodelo que debo aplicar.

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

Supresión (sujeto u objeto difuso)

Rta Gestor:

-¿Qué es lo que no le han explicado? Indaga Objeto Difuso

Explicación:

La intencionalidad del gestor es indagar si realmente existe falta de información. Estratégicamente se decide un discurso de asertividad alta, y así detectar si es falta de información crear empatía con el cliente y solucionar el problema, de lo contrario, intimar al pago. Esto lo deberá decidir el gestor en función al grado de conflictividad alto del cliente.

-¿Con quién hablo que no le supo explicar? Indaga Sujeto Difuso.

Explicación:

Intencionalidad del gestor es indagar si realmente existe falta de información. Estratégicamente se decide un discurso de asertividad media, y así detectar si es falta de información, crear empatía con el cliente y solucionar el problema. De lo contrario, intima al pago.

-¿Qué es lo que no entendió de la explicación? Indaga Objeto Difuso

Explicación:

La intencionalidad del gestor es indagar si realmente existe falta de información. Estratégicamente se decide un discurso de asertividad baja para generar un cierto tipo de reacción por parte del cliente.

2) “Estas no son horas de llamar”

Distorsión (Emisión de juicio de valor)

Rta Gestor:

-¿A qué atribuye que éstas no son horas de llamar?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta apunta a concientizar al cliente que el motivo del llamado es por su falta de pago. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad para generar un cierto tipo de reacción de parte del cliente.

-¿Para quién no son horas de llamar?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta apunta a que el gestor está trabajando debido a que el cliente no pagó. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad para generar un cierto tipo de reacción de parte del cliente.

-¿A qué hora le convendría que lo llamemos?

Explicación

La intencionalidad del discurso apunta a que el gestor tienda un puente amigable con el cliente. Estratégicamente se decide un discurso alto en asertividad para generar empatía con el cliente.

-¿Cuál es un horario adecuado para usted?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a que el gestor tienda un puente amigable con el cliente. Estratégicamente se decide un discurso alto en asertividad para generar empatía con el cliente y obtener información para dejar registrado el horario de la próxima gestión.

-¿A qué atribuye que éstas no son horas de llamar?

La intencionalidad de la pregunta apunta a concientizar al cliente que el motivo del llamado es por su falta de pago. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad para generar un cierto tipo de reacción de parte del cliente.

-¿Para quién no son horas de llamar?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta apunta a que el gestor está trabajando debido a que el cliente no pagó. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad para generar un cierto tipo de reacción de parte del cliente.

-¿A qué hora le convendría que lo llamemos?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a que el gestor tienda un puente amigable con el cliente. Estratégicamente se decide un discurso alto en asertividad para generar empatía con el cliente-

-¿Cuál es un horario adecuado para usted?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a que el gestor tienda un puente amigable con el cliente. Estratégicamente se decide un discurso alto en asertividad para generar empatía con el cliente-

3) “No he podido proceder al pago porque se enfermó mi hijo”

Objeto Difuso

Rta Gestor

- ¿En qué le afectó la enfermedad de su hijo para que no pueda realizar el pago?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es ver la falta de pago y la relación con la enfermedad del hijo. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad y así hacer notar al cliente que su excusa no es válida por la falta de pago; puesto que ya hay un alto grado de conflictividad (Promesas de pago anteriores incumplidas)

- ¿Cuándo se enfermó su hijo? ¿Cuánto tiempo va a estar su hijo enfermo?

Explicación:

La intencionalidad es saber si la promesa de pago fue anterior o posterior a la enfermedad del familiar y cuanto durará en ese estado para poder así tomar una nueva Promesa de Pago. Nivel de asertividad es medio, teniendo en cuenta el grado de conflictividad (Promesa de Pago incumplida) pero manteniendo un vínculo amistoso.

-¿Qué gastos extra tuvo por la enfermedad de su hijo? ¿Su hijo tiene cobertura médica?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta sobre la falta de pago del cliente e intentar obtener información extra para desarmar la objeción. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad teniendo en cuenta la detección de falta de compromiso del cliente.

4) “No he podido pagar porque me quedé sin trabajo”

Generalización del tipo NO PUEDO, NO TENGO

Rta Gestor

-¿Lo despidieron y seguro cobro indemnización?

Explicación:

La intencionalidad del discurso se dirige a que ante la falta de su trabajo, debe pagar igualmente la deuda. El nivel de asertividad en este caso es media ya que no se busca confrontar pero si hacer notar que debe cumplir con el compromiso.

-¿Cuándo se quedó sin trabajo? Cuándo realizó la promesa de pago ¿ya estaba sin trabajo?

Explicación:

La intencionalidad es mostrar al cliente si el compromiso asumido fue antes o después de haberse quedado sin trabajo. El gestor intuye que al momento de la promesa, el cliente se encontraba en la misma situación que la actual. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad buscando así la reacción del cliente.

-¿No consiguió todavía otro trabajo? ¿Tiene alguna posibilidad de conseguir trabajo a corto plazo?

Explicación:

La intencionalidad del gestor es querer pactar una fecha cercana de un nuevo compromiso de pago. Estratégicamente se decide un discurso con nivel alto de asertividad para mantener la empatía con el cliente.

5) “Tuve un accidente con el coche y me es imposible pagar”

Objeto Difuso e Impresión (falta de índice referencial)

Rta Gestor

-¿De qué modo le afectó el accidente del auto?

Explicación:

La intencionalidad es buscar si el accidente con el auto se relaciona validamente con el no pago. Estratégicamente se decide un discurso medio de asertividad, ya que se

intenta mantener cierta empatía pero manteniéndose firme en cuanto a la necesidad de obtener el pago.

-¿Usted utiliza el coche para su trabajo? ¿Cuánto tiempo le va a llevar el arreglo del auto?

Explicación:

La intencionalidad es saber si es una objeción válida e indagar sobre la posible fecha de pago una vez reparado el auto. Estratégicamente se decide un discurso de asertividad media manteniendo la empatía, recaudar información y la firmeza de un nuevo compromiso a corto plazo.

-¿Tiene un seguro que le cubra el arreglo del auto?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es buscar la alternativa para lograr un acuerdo y se orienta a la posibilidad de que no solo pague la cuota, si no la deuda completa. En este caso el nivel de asertividad es alto dado que si paga el seguro, tiene ingresos extras y debemos mantener la empatía para conseguir el pago.

**6) “Estoy saliendo de viaje, ahora me es imposible pagar”
Generalización**

Rta Gestor

-¿Adónde está saliendo de viaje? ¿Puede pagar desde ese lugar?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta, es intentar demostrar al cliente que puede pagar donde se encuentre o donde vaya. Estratégicamente el nivel de asertividad es bajo ya que se intima al cliente al pago, no dando lugar a excusas.

-¿Tiene a alguien que se puede acercar a pagar por usted?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es la de involucrar a un tercero ya que el no estará por un periodo determinado. Estratégicamente se decide un discurso de asertividad media, dándole una alternativa para que cumpla con su compromiso.

-Cuándo está saliendo de viaje? ¿Puede realizar el pago antes?

Explicación:

La intencionalidad es que el cliente no deje el compromiso de lado y lo pague antes del viaje. Estratégicamente se decide un discurso bajo de asertividad para generar una reacción por parte del cliente intimándolo al pronto pago.

**7) “No pagaré porque su servicio es el peor del mundo”
Supresión Comparativa**

Rta Gestor

-Disculpe pero... ¿Con qué esta comparando este servicio?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es demostrarle al cliente que su objeción no es valida, ya que probablemente no exista comparación directa. Estratégicamente se decide un discurso de asertividad bajo, teniendo en cuenta que el cliente adopto una posición conflictiva.

-¿En referencia a qué es el peor servicio?

Explicación:

Este caso es similar al anterior pero estratégicamente se opta por un mayor grado de asertividad para lograr la empatía con el cliente.

-¿Estuvo alguna vez en la misma situación? ¿Conoce otro servicio?

La intencionalidad del discurso es indagar sobre la objeción planteada por el cliente y ver si es real la comparación. Estratégicamente se utiliza un grado de asertividad alta manteniendo la empatía.

NOTA: ANTE ESTE TIPO DE OBJECIONES, ES IMPRESCINDIBLE TENER UN CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE NUESTRA EMPRESA CON EL RESTO DEL MERCADO, PARA SABER SI EL CLIENTE ESTA EN POSICION DE REALIZAR UNA EVALUACIÓN NEGATIVA DE NUESTRO SERVICIO.

**8) “No puedo darle una fecha de pago, porque vivo de changas”
Objeto Difuso**

Rta Gestor

- ¿A qué se dedica específicamente? ¿Son trabajos temporales?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es la de obtener información sobre los ingresos del deudor y las tareas laborales específicas del cliente. Estratégicamente se decide utilizar un discurso de asertividad baja a sabiendas que aún el gestor no detecta cuanto tiene de cierto tienen los dichos por el cliente.

-¿Qué “changas” tiene en los próximos días?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es la de averiguar y confirmar una nueva fecha de pago próxima según los trabajos que surjan al cliente. Estratégicamente se opta por la utilización de asertividad media intentando encontrar algún tipo de reacción por parte del cliente.

- ¿Cuenta con alguna ayuda familiar?

Explicación:

La intencionalidad del discurso intenta averiguar si los ingresos del cliente son los únicos con los que cuenta su círculo íntimo. Estratégicamente se utiliza asertividad alta con el fin de mantener la empatía con el cliente.

- ¿Está realizando alguna change en este momento?

Explicación:

La intencionalidad del discurso intenta descifrar si el cliente tiene algún tipo de ingreso actual o está a la espera del pago de algún trabajo realizado. Estratégicamente utiliza asertividad de bajo grado intentando el gestor, sonsacar si el cliente prefiere pagar a otro antes que a él.

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

Rta Gestor

-¿Su hijo tiene trabajo en este momento? ¿A qué se dedica su otro hijo?

-

Explicación:

La intencionalidad del discurso intenta averiguar cuantos ingresos son los mensuales en el hogar del cliente y que tipo de trabajo tiene éste. Estratégicamente el gestor utiliza un grado medio de asertividad involucrando mas personas esperando reacciones de un tercero.

-¿A qué se refiere con que es un indecente?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es indagar al tercero (enojado) y aprovechando este estado, que coopere con el gestor. Estratégicamente utiliza un grado alto de asertividad ya que responderá cualquier pregunta que se realice sobre el cliente.

-¿Usted puede ayudarlo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es aliarse con el tercero para que este induzca al cliente al pago. Estratégicamente utiliza un grado alto de asertividad y así continuar con la empatía lograda.

-

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

Rta Gestor

-¿Usted puede colaborar y pagar por él?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es la cancelación de la deuda por parte del cliente o un allegado. Estratégicamente se utiliza un grado de asertividad alto en busca de la empatía.

-¿Cuándo vuelve su padre? ¿A Dónde se fue de viaje?

Explicación:

La intencionalidad del discurso busca confirmar el lazo familiar con el que habla (referente al cliente) e intenta averiguar que tipo de viaje realizó el cliente. Estratégicamente utiliza un bajo grado de asertividad sin dejar de lados la empatía a cambio de mas información

.

-¿Son viajes de negocios o placer?

Explicación:

La intencionalidad del discurso busca descubrir la realidad de los dichos del tercero. Estratégicamente se utiliza un alto grado de asertividad para continuar preguntando según se vayan obteniendo respuestas.

OBJECIONES APORTADAS

11) "Soy Pintor y llovió toda la semana, todavía no termine el trabajo y no me pagaron."

Generalización

Rta. Gestor

- ¿Tiene alguna otra entrada?

Explicación:

La intencionalidad del discurso se orienta a saber si cliente tiene otros trabajos u oficios por hacer. Estrategicamente se utiliza un grado medio de asertividad para mantener la empatía y continuar con la gestión.

-¿Puede pedir un adelanto de su trabajo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso del gestor va en busca de hacer participar a un tercero y verificar así si el cliente tiene un trabajo pendiente por terminar. Estratégicamente se utiliza un alto grado de asertividad manteniendo la empatía adecuada para este tipo de clientes.

-¿Puede pedir prestado hasta que le paguen el trabajo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso busca nuevamente la participación de un tercero. Estratégicamente y con un bajo grado de asertividad, el gestor insiste en la buscar la promesa del pronto pago.

-¿Su esposa tiene ingresos? ¿O algún hijo que lo pueda ayudar?

Explicación

La intencionalidad del discurso busca generar el compromiso del cliente y el gestor intenta indagar sobre la composición del círculo del cliente. Estratégicamente se utiliza un alto grado de asertividad dándole al cliente opciones para que este no pierda la intención de pago sin perder la empatía.

12) “No me llegó la factura, no tengo como pagar”

Generalización

Rta Gestor

-¿Usted conoce nuestros centros de atención donde puede pagar sin factura?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es recordar al cliente que existen distintas formas de pagar la deuda. Estratégicamente el gestor utiliza un grado medio de asertividad y debe generar la empatía con el cliente ya que de ser verdad que no ha llegado la factura, este se molestará de inmediato.

-¿Me confirma su domicilio por favor?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es verificar los datos del domicilio del cliente (es recomendable comenzar la frase y dejar que la termine el cliente.

(–Gestor “usted vive en Av Monroe 56- Cliente “si si, 5674”).

Estratégicamente se utiliza un grado alto de asertividad ya que muchos clientes al hablar de su domicilio y/o datos personales, no los hace sentir cómodos.

- ¿Esto le pasa frecuentemente? ¿Tiene la factura anterior, sabe que puede pagar con la misma?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es la de intentar desarticular cualquier objeción por parte del cliente cuestionando si también le pasa con el resto del correo o si bien, solo se trata de este mes que no ha llegado su factura.

Estratégicamente utiliza un grado de asertividad medio en conjunto con la empatía ya que si su deseo es pagar, lo hará de la forma que el gestor le indique.

13) “Ayer no pude pagar porque fue feriado bancario”

Supresiones - Imprecisiones

Rta Gestor

-¿No pudo realizarlo un día antes?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es verificar los dichos del cliente teniendo en cuenta que solo un día de la semana fue feriado, el resto no. Estratégicamente y utilizando un grado bajo de asertividad, el gestor deberá hacerle notar al cliente que debió haber pagado mas allá del feriado.

-¿Hoy lo puede realizar?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es la de forzar al cliente a un compromiso de pago a la brevedad. Estratégicamente y utilizando un grado de asertividad medio, el gestor muestra indirectamente que el pago puede ser efectuado hoy mismo.

- ¿Ya se sabía del feriado bancario, conoce el resto de nuestros medios de pago?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es indicarle al cliente los medios de pagos con los que cuenta. Estratégicamente y utilizando un alto grado de asertividad, el gestor con empatía proveerá de esta información.

14)” El préstamo no es mío.”

Objeto Difuso

Rta Gestor

-¿A que se refiere que no es suyo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso intenta detectar el por que del desconocimiento de la deuda por parte del cliente. Estratégicamente y con un grado medio de asertividad, debe explicarse a este lo contraído oportunamente generando la empatía adecuada.

-¿Fue solicitado para ayudar a un tercero?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es detectar si el desconocimiento forma del plan del cliente para dilatar el pago de su deuda y la negociación. Estratégicamente, con un alto

grado de asertividad y cuidando no perder la poca o mucha empatía que se haya generado, se debe escuchar al cliente e informarlo que la deuda es suya.

-¿Esa persona puede ayudarlo a pagar su deuda?

Explicación:

La intencionalidad del discurso, debe orientarse a que el cliente recurra por ayuda a la persona por la que el firmó. Estratégicamente y utilizando la asertividad de alto grado como mejor aliada del gestor, debemos escuchar y orientar al cliente a que cancele su deuda pidiéndoselo al tercero en cuestión.

-¿Usted sabe que el responsable es usted con independencia del destino y uso del crédito?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es demostrar al cliente lo mas claramente posible que independientemente por quien haya firmado, la deuda y su origen pertenecen a él. Estratégicamente y con un nivel de asertividad medio, informar al cliente sobre todos los componentes de la deuda, ayudará al gestor con el recupero de la deuda.

-¿A qué atribuye que lo estamos llamando a usted y no al tercero en cuestión?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a hacerle notar al deudor que si lo estamos llamando es por que él es el titular y es quien sufrirá las consecuencias del no-pago. Estratégicamente y utilizando un grado asertividad bajo, se ejercerá presión al firmante para que realice el pago de la deuda.

15)” Ustedes no me ofrecen una propuesta de pago acorde.”

Supresión Imprecisión

Rta Gestor

-¿Cuál sería una propuesta acorde para usted?

Explicación:

La intencionalidad del discurso debe ser la adecuada, teniendo en cuenta el grado de mora y el total de la deuda del cliente. Si bien el gestor puede escuchar este tipo de manifestaciones, también deberá estar preparado para responderlas. Estratégicamente y utilizando la asertividad en un alto grado, debe generar la empatía necesaria ya que de intimarlo inmediatamente, haría que el cliente quizás no pague en el tiempo y monto esperado.

-¿En que no es acorde la propuesta que le estamos haciendo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso radica en darle al cliente la posibilidad de escucharse a través de una pregunta formulada por el gestor. Estratégicamente e intentando generar empatía suficiente para darle curso positivo a la gestión (el pago de la deuda

inmediato), el gestor utiliza asertividad de grado medio para que el cliente se exprese y ambos vean si es o no viable la propuesta del cliente.

**16) “Esa no es la deuda, usted me está cobrando el doble”
Objeto Difuso**

Rta Gestor

-Disculpe, ¿el doble respecto a qué?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta apunta a detallar el monto de la deuda y hacerle notar al cliente que el monto que se le esta pasando es correcto. Estratégicamente se decide un discurso medio en asertividad para aclarar si el cliente tiene alguna duda sobre el monto de la deuda pero manteniéndose firme acerca de la deuda y la necesidad del pago de la misma.

-¿Usted está al tanto de los intereses y gastos que le produjo la mora?

-Explicación:

En este caso la intencionalidad apunta a demostrarle al cliente que el monto actualizado de la deuda se debe a su atraso. Estratégicamente se decide utilizar un discurso en asertividad para crear en el cliente la conciencia de que el culpable del aumento de la deuda es su atraso y que cuanto mas tiempo pase más alta será la deuda.

**17) “Ustedes no entienden nada de mi situación”
Distorsión – Lectura de Mente**

Rta Gestor

-¿En función a que usted considera que no entendemos su situación?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a clarificar la situación del cliente e intentará obtener información para utilizar a la hora de la negociación. Estratégicamente se utiliza un nivel medio de asertividad para lograr cierta empatía con el cliente para obtener información y de acuerdo a ellos analizar que pago se le puede exigir.

-¿En que momento nos explico sobre su situación?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a que el cliente tome conciencia que si no explico su situación el gestor no puede adivinarla. Estratégicamente se utiliza un discurso con baja asertividad debido a la conflictividad del caso y para irle macando al cliente que mas allá de su situación debe pagar.

¿Dígame que entiendo yo de su situación?

Explicación:

La intencionalidad del discurso esta orientada a hacerle notar al cliente que si n nos informa no podemos saber su situación y a su vez recolectar información para hacer evolucionar la gestión a la hora de negociar el pago de la deuda. Estratégicamente se decide un discurso de asertividad media para lograr cierta empatía para que el cliente brinde información y haya la posibilidad de exigirle el pago.

-¿Qué deberíamos entender de su situación?

Explicación: *la intencionalidad de la pregunta apunta a esclarecer que punto específico de la situación del cliente puede dificultar a la hora de reclamar el pago. Estratégicamente se decide un discurso de alta asertividad para lograr empatía con el cliente, conocer su situación (obtener información) y crear el rapport necesario para que el cliente colabora más allá de su situación y pague la deuda.*

18) “No me gusta que me llamen a mi trabajo, son unos molestos.”
Distorsiones – Emisión de juicio de valor

Rta Gestor

-¿A qué atribuye que lo este llamando a su trabajo?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta esta dirigida a remarcarle al cliente que si lo estamos llamando al trabajo es por su incumplimiento y por que no tenemos otra manera de comunicarnos con él, si el cumple y brinda otro número de contacto no se lo llamara más al trabajo. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad, en primer lugar por la conflictividad de la respuesta del cliente y segundo para remarcar que el es que esta incumplido y por lo tanto estamos en todo nuestro derecho de llamar al teléfono laboral.

-¿En función a qué le parece a usted que considera que somos molestos?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta esta dirigida a mostrarle al cliente que nosotros no lo llamamos para molestar sino que lo llamamos por que el incumplió, si el cliente cumple no va a ser mas llamado al trabajo. Estratégicamente se utilizas un discurso de baja asertividad por la conflictividad de la situación planteada por el cliente.

19) “No sé, lo tengo que consultar con mi esposa”
Supresiones – Imprecisiones

Rta Gestor

-¿Que es lo que no sabe?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta apunta a aclarar si hay algo que realmente no sabe, aclararlo en el momento para que no evada hacer un compromiso de pago en el

momento. Estratégicamente se decide un discurso de alta asertividad para crear empatía y lograr que el cliente se comprometa sin consultar a la esposa lo que puede llevar a una prolongación en los plazos para llegar a un acuerdo.

-¿A quién cree que debería explicárselo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es evaluar el metaprograma que parece tener activado el cliente (others) y ver hasta que punto lo tiene activado, probablemente sea más afectivo gestionar sobre la esposa si es ella es la que toma las decisiones. Estratégicamente se elige un discurso de baja asertividad, para hacerle notar que se debe tomar una decisión en el corto plazo, si el no puede decidir es necesario comunicarnos con la esposa y que tomen una decisión

-¿Qué es lo que tiene que consultar?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta apunta a aclarar que punto es el que tiene que consultar, para hacerle notar que el puede tomar la decisión y nosotros podemos ayudarlo a hacerlo, si tiene el metaprograma others y necesita consultar a otro el gestor puede ser ese other que le resuelva al consulta. Estratégicamente se decide un discurso con baja asertividad, poniendo se firme para que el caso se resuelva en el momento

20) “Ustedes son unos chantas, viven amenazando a la gente”.

Generalizaciones – se toma un caso por todo el universo

Rta Gestor

-¿En función a qué usted considera que somos chantas?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a demostrar que el cliente no tiene argumentos para lo que está diciendo. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad por la conflictividad ya planteada por el cliente y viendo desde la AT para ubicarse en el rol de padre para que el cliente pase a adulto o niño.

-¿Trabajó alguna vez con nosotros?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es defender la honradez de la empresa y su correcto obrar, si tuvo algún problema en el pasado con otra empresa con ésta no lo tendrá. Estratégicamente se decide un discurso de media asertividad, por un lado para ponerse firme y defender la empresa peor por otro lado buscando lograr empatía con el cliente mostrándole que la empresa trabaja seriamente.

¿En qué momento se sintió amenazado por nosotros?

Explicación:

La intencionalidad del discurso es mostrarle al deudor que no fue amenazado por nosotros, que si se le mencionaron las consecuencias de su no pago no es una amenaza

sino las sólo las consecuencias de sus acciones. Estratégicamente se decide un discurso de baja asertividad por la situación planteada de entrada por el cliente.

21) “No entiendo que me esta diciendo, no se de qué ni quién habla”

Objeto/ sujeto Difuso – Falta de especificación

Rta Gestor

-¿Qué no entiende de lo que estoy diciendo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a crear una reacción en el cliente, si realmente no entiende algo que lo diga claramente para que se le aclare sino que asuma la deuda y negocie su pago. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad para generar esa reacción y no permitir evasiones por parte del cliente

-¿Cuál es la información que usted necesita?

Explicación:

Este caso es muy similar al anterior apunta a crear una reacción en el cliente, si realmente no entiende algo que lo diga claramente para que se le aclare sino que asuma la deuda y negocie su pago. Estratégicamente se decide un discurso alto en asertividad para generar empatía, si realmente tiene alguna duda brindarle la información necesario y seguir con la gestión.

22) “Cuando resuelva mis problemas, voy a pagar”

Generalización – La persona no deja alternativa

Rta Gestor

-¿Qué tipo de problemas tiene?

Explicación:

La intencionalidad de la pregunta s recabar información del cliente, ver si hay relación validez de los problemas con e no pago y exigirle el pago de la deuda para que no tenga un nuevo problema. Estratégicamente se decide un discurso con un nivel medio de asertividad, por un lado para crear empatía con el cliente, que sienta que entendemos sus problemas pero por otro exigirle el pago más allá de esos problemas.

-¿No pensó en solicitar ayuda a un familiar o amigo?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a demostrarle al cliente que mas allá de sus problemas tiene otras alternativas para conseguir dinero y pagar la deuda. Estratégicamente se decide un discurso alto en asertividad para tender un puente amigable con el, que sienta que es escuchado y que se le dan alternativas para que consiga el dinero necesario, a su vez kilogramos establecer el vinculo amigable el cliente dará información sobre la situación de sus familiares y amigos

-¿Cuándo piensa que resolverá sus problemas?

Explicación:

La intencionalidad del discurso apunta a fijar una fecha para que el cliente se comprometa al pago más allá de sus problemas actuales. Estratégicamente se decide un discurso bajo en asertividad para crear un vínculo donde el gestor fije fechas límites para que el cliente resuelva sus problemas y pague.