

TIPS EN COBRANZAS

Formatos Positivos y Negativos en Cobranzas - Parte IV



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

Viene de parte III

Collector Junior Certificate

GESTION TELEFONICA

FORMATOS POSITIVOS

- a) No personalizar. Utilizar el Plural para dar imagen corporativa
- b) Utilizar expresiones MOVILIZADORAS Y DETERMINANTES
 - a) Aquí y Ahora
 - b) Ya mismo
 - c) El día 19 de Abril lo espero con el pago
- c) Hablar en tiempo presente, NO EN CONDICIONAL ni EN FUTURO
- d) Con palabras CLARAS Y PRECISAS, el exceso de palabras puede percibirse como inseguridad
- e) Importancia de los SILENCIOS – Pausa Psicológica - Manejo Adecuado de los Tiempos en Silencio y del Lenguaje No Verbal
- f) Excepción: Ante la caída repetida de la promesa de pago del cliente, PERSONALIZAR EL COMPROMISO DE PAGO

Reg Nro. 673468 Dirección Nacional del Derecho de Autor y Registro Nro 2835563 en Marcas y Patentes (I.N.P.I.). Todos los derechos reservados. Hecho el depósito que marca la Ley 11.723. Prohibida su reproducción total o parcial. Adrián López

GESTION TELEFONICA FORMATOS NEGATIVOS

- a) Uso de palabras Negativas: Problema, Riesgo, Deudor (Salvo Excepciones con Intenciones Positivas)
- b) Palabras en Diminutivo: Tenemos un problemita, Lo vuelvo a llamar en un ratito
- c) Palabras demasiado familiares: OK, TA, Cómo va eso? Chau
- d) Palabras demasiado técnicas: CPU, Soft, Voucher, Customer Service
- e) Expresiones Dubitativas: Tal vez, Es probable
- f) Expresiones que producen agresividad: Esto es lo que usted cree. Usted está cerrado en su pensamiento. No me diga eso, Usted no quiere escuchar
- g) Expresiones Vacilantes: Todo puede ser. Es posible, no lo había visto de esa forma. Tendría que pensarlo
- h) Expresiones Evasivas o Débiles: Este reclamo no depende de mi área. Perdón por la molestia. Disculpe la hora de mi llamada, sólo le robaré unos minutos.

Reg Nro. 673468 Dirección Nacional del Derecho de Autor y Registro Nro 2835563 en Marcas y Patentes (I.N.P.I.). Todos los derechos reservados.
Hecho el depósito que marca la Ley 11.723. Prohibida su reproducción total o parcial. Adrián López

GESTION TELEFONICA REEMPLAZO DE LOS FORMATOS NEGATIVOS

No Responder

Reemplazar por

Todos estamos igual

Comprendo perfectamente su situación

Eso ya me lo dijo el otro día

Estoy al tanto de este tema, por eso

No le voy a permitir

Le solicito la amabilidad de mantener la calma

Yo no dije nunca eso

Posiblemente haya un error de interpretación

DINAMICA DE REEMPLAZOS INTER EQUIPO

**Se sugiere incentivar esta dinámica para el hallazgo
de los Reemplazos entre todos los integrantes del Equipo de Gestión
Construcciones Colectivas = Manual Vivo de la Gestión de Cobranzas**

Reg Nro. 673468 Dirección Nacional del Derecho de Autor y Registro Nro 2835563 en Marcas y Patentes (I.N.P.I.). Todos los derechos reservados.
Hecho el depósito que marca la Ley 11.723. Prohibida su reproducción total o parcial. Adrián López

[Leer En Búsqueda de la Asertividad en Cobranzas](#)

Continúa en Parte V

Promoción Cursos On Line Gratuitos:

En esta sección usted encontrará una serie de cursos on line, a través de los cuáles los lectores podrán aprender nuevas herramientas para la gestión y negociación en cobranzas, **en forma gratuita**. Así mismo, cada serie tendrá un examen final a rendir en el Campus Virtual de la Tecnicatura, en caso de aprobar con 8 (ocho) o más de 8 (ocho), el cursante será acreedor a un descuento del 20 % sobre los cursos cortos que se dictan en [Carreras y Cursos](#). Por curso se aceptarán hasta el descuento de 2 series aprobadas con 8 (ocho) o más de 8 (Ocho), es decir, un total de 40 % de descuento sobre el valor del dictado de cada curso. La vigencia de estas promociones las determinará Sociedades Educativas S.A.

“....., poder cobrar aquellos casos que **NADIE COBRA!!!**, y es aquí donde se hacen valer los **MEJORES COBRADORES**, es decir, mi verdadera ventaja comparativa con el resto de los que “hacen que cobran”. Está claro que no necesitaré siempre aplicar todos estos conocimientos (al igual que cualquier médico, no siempre tiene que aplicar a fondo todo lo estudiado), pero mi valor agregado (lo que me distingue del resto) radica en saber cobrar los casos más difíciles, aquellos que la mayoría no puede cobrar. Esto **NO ES** una cuestión de “elegidos” o “iluminados”, esto es algo que se puede aprender y mejorar con la práctica. Y esto es, lo que nos enseñan los **FORMATOS ASKING DE GESTIÓN Y NEGOCIACIÓN**” Adrián López

Para cursar envía tu solicitud de participación al correo info@socedu.com poniendo
EN ASUNTO: Quiero cursar el CURSO ON LINE GRATUITO
EN EL CUERPO DEL MAIL: tu correo electrónico (en el que recibirás los resultados),
tu nombre y apellido completo, y el nombre del Curso On Line Gratuito.

Aprendé con tus amigos y conocidos que se dedican a las cobranzas, invítalos, y aprendé y jugá con ellos, divertite y ganá.

Sumate a la comunidad de Collectors Profesionales Universitarios de la UTN y amplia tu horizonte laboral

Serás reconocido en todo el mercado con los Certificados Universitarios de Competencias Profesionales

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,

Dr. Adrian Lopez, todos los derechos reservados, prohibida su reproducción parcial o total, hecho el depósito que prevé la ley 11.723 Capítulo perteneciente al libro HACIA UNA COBRANZA PROFESIONAL Ed Novel 2002

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.