

# TIPS EN COBRANZAS

## ¿Cuál es La Misión del Cobrador? - Parte III



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

[Viene de parte II](#)

Collector Junior Certificate



**¿Cuál es la finalidad fundamental de la Gestión de Cobranzas?**

**¿Cuál es la MISIÓN de un cobrador?**



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.

Collector Junior Certificate



- Lograr las Metas de Recupero
- En el Menor Tiempo Posible
- Al menor Costo Posible
- Reforzando mediante su Gestión el Vínculo con el Cliente, convirtiéndolo EN:
  - Nuevo e Inalterable
  - Sustentable
  - Fidelizado
  - y Contínuo



Y este refuerzo del vínculo, tendrá mayor importancia, cuando estemos en Mora Temprana o con Planes de Refinanciación de muchas cuotas.



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.

## MISION DEL COBRADOR

### COBRAR y REFORZAR EL VINCULO CON EL CLIENTE

#### 1. NUEVO E INALTERABLE

El gestor redefine mediante su gestión un nuevo vínculo  
REFORZANDO la relación CLIENTE - EMPRESA

#### 2. SUSTENTABLE

Relación Ecológica para el Cliente y para la Empresa

#### 3. FIDELIZADO

Mediante la comprensión y solución de los problemas del cliente

#### 4. CONTINUO

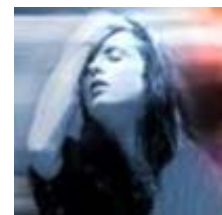
Se establece una relación habitual positiva

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



En todo esto HAY UN TIRANO

**EL TIEMPO**



El timing de las Carteras  
versus  
el de Ejecución de las Estrategias

**ES EL PEOR ENEMIGO DEL RECUPERO  
CREDITICIO**

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**

¿Qué sería un Vínculo Nuevo e Inalterable?

¿En qué consistiría **Redefinir** mediante la gestión de cobranzas, un nuevo Vínculo (convirtiéndolo en nuevo e inalterable)

**REFORZANDO LA RELACION CLIENTE-EMPRESA?**

Para lograr esto deberemos **EDIFICAR** mediante  
La Gestión de Cobranzas

## **Una Relación Confiable y Necesaria**

Entre el Cliente y YO, Gestor de Cobranzas

buscando **REFORZAR**

**LA RELACION CLIENTE-EMPRESA**

**Desde una Situación Crítica como es EL NO 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**

¿Cómo Lograr un **Vínculo Confiable y Necesario**  
en la Primer Llamada teniendo solo segundos para lograrlo?

Y siendo el motivo de mi llamado,

Una situación no agradable,

Como lo es,

**Reclamar un pago.**

Para establecer una **Relación Confiable y Necesaria**

Antes debo poder lograr

**a) Acaparar la Atención de Mi Cliente**

**b) Y Despertar su Interés**

**Desde una Situación Crítica como es EL NO 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

Para lograr **Acaparar la Atención**  
**Y Despertar su Interés**

Deberé proceder a adoptar la conducta de Realizar la Preparación Previa o Mejor Dicho **Planificar Estratégicamente** mi primer llamada.

Para esta finalidad, lo Primero que tengo que hacer es Leer la Información Disponible que Considero Relevante para mi Objetivo. De manera tal, que el que me Atienda (Titular o Tercero) deberá darse cuenta que tengo un **Conocimiento Profundo** de la persona requerida, por mí.

Pero **ATENCIÓN**, fundamentalmente, deberé tener una actitud bien determinada y esa determinación, la deberá tener que percibir quién recepcione mi gestión telefónica.

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

### Planificación de Cada Llamada Telefónica

1. Determinar **a quién** voy a llamar (Titular, Familiar, etc)
2. **Pre** - determinar claramente el **MOTIVO** del llamado
3. **Qué Información poseo** respecto de lo que voy a reclamar y en relación al interlocutor de interés para mi gestión (Ej. Titular, Codeudor, Vinculado)
4. **Qué debo indagar** del Interlocutor (relacionado con la información que poseo, los datos que me faltan)
5. Qué Información **me conviene utilizar** durante la conversación
6. En función a los puntos anteriores, **qué tiempo de conversación** voy a destinar a la comunicación telefónica (Pauta Estadio)
7. Qué debo lograr del Interlocutor en cuestión (**las 3 C o las 2 C Sustitutas**)

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

## Conductas a Seguir durante la Conversación

1. Sea Formal. Tanto en la presentación como en el transcurso de la misma. Es recomendable el uso del usted
2. Hable en tercera persona, transmitiendo la imagen de corporatividad
3. Despersolanicé la conversación (**La cuestión es el problema no el mensajero**) Dígale al cliente: *“El problema no soy yo, yo lo dejo de llamar, y usted seguirá teniendo el Problema. Lo llamo para encontrar entre los dos LA SOLUCION a su problema. Yo realmente, SOY SU SOLUCIÓN”*. (D. Lanzilotta)
4. Demuestre respeto hacia su interlocutor
5. Transmita seguridad, cualquiera sea el motivo del llamado

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

## Conductas a Seguir durante la Conversación

6. No pierda de vista **SU PRINCIPAL OBJETIVO: Cobrar el Crédito, cumpliendo las 3 C de las Cobranzas**
7. **Mantenga el control de la conversación** y especialmente los tiempos de la conversación
8. **Sea perseverante, sin ser agresivo.** Sea firme en su reclamo
9. **Venda una Buena Idea.** El gestor debe ser creativo en buscar y encontrar los caminos que permitan llegar al cobro
10. **Utilice la seducción,** para vencer voluntades y **agudice la atención** para vencer excusas y objeciones

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

## **REGLAS DE LA GESTION TELEFONICA** **Cierre en Cobranzas con el Titular** **LAS 3 C DE LAS COBRANZAS**

### **CUANTO VA A PAGAR**

Determinación del importe y en qué concepto

### **CUANDO VA A PAGAR**

Fecha Exacta del compromiso de pago

### **COMO VA A PAGAR**

En Efectivo, en Cheque, en la Empresa, en el Banco, etc

**Siempre se deberá Rechequear con el Cliente**  
**estos tres puntos antes de cortar (es preferible que lo repita el cliente)**  
**Total 3 veces = Me lo dice, Se lo digo, Me lo Repite**

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

## **REGLAS DE LA GESTION TELEFONICA** **Cierre en Cobranzas con Terceros** **Vinculados al Titular** **LAS 2 C Sustitutas**

### **CUANDO VA A LLAMAR EL TITULAR**

### **COMPROMISO ASUMIDO POR PARTE DEL CONTACTO**

**Siempre Rechequear con el Tercero los datos de**  
**contacto que le pasamos en la conversación según**  
**el caso (número de teléfono, horarios, etc.)**

**Total 2 veces = Se lo Digo, Me lo Repite**

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

## Continúa en Parte IV

### 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](mailto: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.

**Aprende con tus amigos y conocidos que se dedican a las cobranzas, invítalos, y aprende 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, 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.