

# TIPS EN COBRANZAS

## Pasos de la Gestión Telefónica de Cobranzas – Ruta Básica Parte I



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

### PASOS DE LA GESTION DE COBRANZA TELEFONICA

#### 1°) Planificación de cada llamada telefónica

Antes de realizar un llamado debemos tener en claro las siguientes pautas:

- 1) Determinar a quién voy a llamar (titular de la deuda, familiar, un tercero)
- 2) Predeterminar claramente el motivo del llamado
- 3) Conocer en profundidad el producto o servicio que dio origen al crédito caído. Este conocimiento deberá ser mayor si estoy en Mora Temprana (de cero a 30/60 días) y el cliente es activo, que si estoy en Mora Semi (61 a 180 días) Tardía o Tardía (más de 180 días) con clientes que han sido dados de baja. Los estadios y sus plazos varían según la actividad y las políticas de cada empresa.
- 4) Conocer la composición de la deuda a reclamar (capital, intereses, gastos, etc.)
- 5) Que información poseo respecto a lo que voy a reclamar y en relación al interlocutor
- 6) Que debo indagar del interlocutor (relacionado con la información que poseo, **que datos me faltan**)
- 7) Que **información me conviene utilizar** durante la conversación
- 8) En función a los puntos anteriores, **determine qué tiempo de conversación** va a destinar a la comunicación telefónica y trate de respetarla (que el cliente no maneje los tiempos de la conversación, luego manejará el monto y los plazos de pago). Si predetermino 2 o 3 minutos, debo lograr mi objetivo en este tiempo
- 9) Que debo lograr del interlocutor en cuestión (las 3 C o las 2 C sustitutas)

#### 2°) Conductas a seguir durante la conversación

- 1) Sea formal. Tanto en la presentación como en el transcurso de la misma. Siempre es recomendable el uso del usted. Luego en función a la dinámica que tome el diálogo, podrá tomar la decisión estratégica de tutear y flexibilizar la formalidad (sin exagerar – No se olvide que el Cliente es un Deudor en el momento del llamado)
- 2) Hable en tercera persona, transmitiendo la imagen de corporatividad
- 3) **Etiqueta Telefónica:** respete la etiqueta telefónica que le indiquen en la empresa que está trabajando, la misma generalmente consiste en presentarse con su Nombre y Apellido y decir a quién representa. Ejemplo: habla Adrián López del Estudio Jaramillo. **Presentación Institucional**

- 4) **Motivo del Llamado:** luego de la Presentación (clara identificación de Usted y a quién representa) proceda a comunicar el Motivo del Llamado: lo llamamos porque tiene una deuda de \$ xx perteneciente a la Tarjeta XX (**con CLARA identificación del monto, fecha de vencimiento y origen del crédito impago, SIEMPRE tenga en claro cuántos días de atraso tiene la deuda impaga**)
- 5) **Pausa Psicológica.** Luego de comunicar el motivo del llamado haga una Pausa Psicológica que consiste en hacer silencio y no apurar la respuesta del cliente. Haga que se sienta el silencio en cabeza de su cliente (*que le pese la respuesta, que no nos saque de encima rápido*)
- 6) Despersonalice la conversación
- 7) Demuestre respeto hacia su interlocutor
- 8) Transmita seguridad, cualquiera sea el motivo del llamado.
- 9) **No pierda de vista su única misión: ¡¡¡Cobrar el Crédito, cumpliendo las 3 C de las Cobranzas!!!**
- 10) Mantener el control de la conversación, y especialmente los tiempos de la conversación, que el cliente hable sobre temas que a usted le interese (**sepa escuchar y sepa preguntar para reorientar el diálogo**).
- 11) Sea perseverante, sin ser agresivo. **Esto no significa que no sea firme en el reclamo.**
- 12) Sepa escuchar, atienda las objeciones del cliente y sepa manejarlas
- 13) **Determine el problema o conflicto y busque la solución**
- 14) **Venda una Buena Idea.** El gestor debe ser creativo en buscar y encontrar caminos que permitan llegar al cobro.
- 15) Utilice la seducción, para vencer voluntades
- 16) Agudice la atención para vencer excusas y objeciones

#### A. Ejercicios de la conversación – Ejercicios Mentales

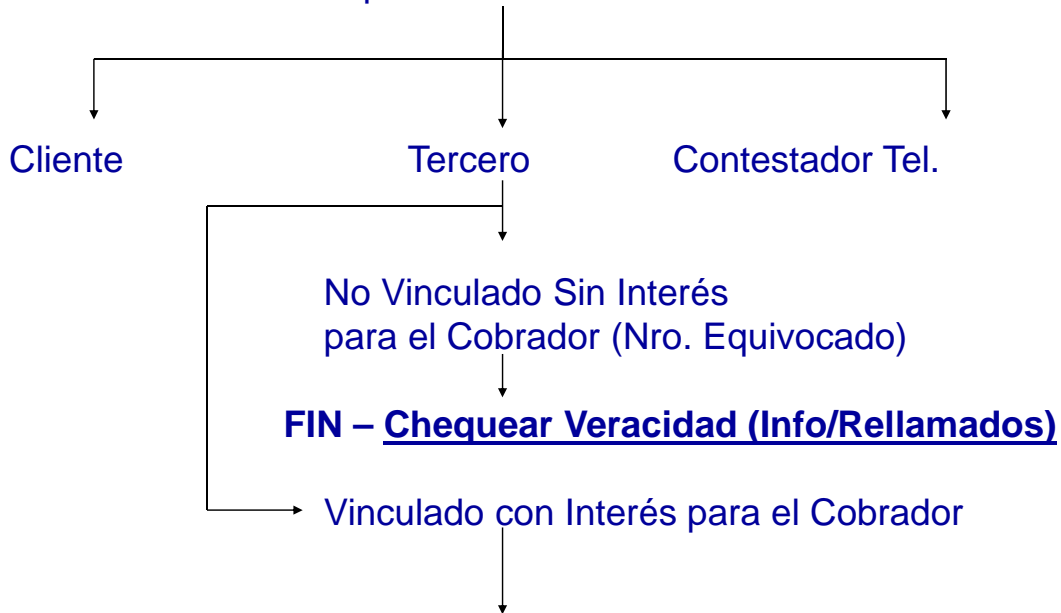
- 1) Es fundamental ejercitar previamente, las diferentes alternativas que se pueden establecer en una conversación.
- 2) Para lo cual, necesito conocer por lo menos el producto o servicio que voy a reclamar
- 3) Luego debo realizar ejercicios mentales de diferentes diálogos que se puedan establecer en las negociaciones. Este es un mecanismo que el buen gestor una vez que lo aprende, no lo deja de practicar jamás. **El verdadero resultado positivo se alcanza cuando LO LOGRO MENTALMENTE.** Este es un método que se utiliza en diferentes actividades: ajedrez, deportes, etc.
- 4) Roll Playing. La teatralización de conversaciones entre compañeros de trabajo, es fundamental para poder obtener luego una dinámica del punto 3). Además, este método es más abierto y se complementa maravillosamente con los Ejercicios Mentales. Permite que otros nos pongan en situaciones difíciles y practicar salidas y soluciones, con el aporte de la experiencia de los demás, ante situaciones similares.

#### Organización de la Conversación – Ruta Básica

Hay diferentes estructuras de la conversación, a modo de ejemplo se desarrollan dos formatos básicos, para poder tener un Orden en la estructura del diálogo:

## RUTA BASICA

Contacto Requerido versus Contacto Realizado



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

## RUTA BASICA

Contacto Requerido versus Contacto Realizado

**Tercero Vinculado con Interés para el Cobrador**

- a) Averiguar Tipo de Vínculo (Registrar en el Sistema)
- b) Obtener información adicional del Titular de la Deuda (otros teléfonos, cuando está, donde trabaja, etc.)
- c) Obtener las 2 C Sustitutas de las Cobranzas:
  - 1) **Cuándo** va a llamar el Titular
  - 2) **Compromiso Personal** de parte del Contacto

SE LO DIGO ME LO REPITE
- a) En posteriores etapas ante un grado de conflictividad mayor en el cobro de la deuda, intereses o necesidades del tercero en cuestión en relación al 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

## ruta BASICA

Contacto Requerido versus Contacto Realizado



### Contestador Telefónico

UN CONTESTADOR TELEFÓNICO  
LE DA LA OPORTUNIDAD  
DE COMUNICARSE DIRECTAMENTE  
CON EL TITULAR DE LA DEUDA

¡¡¡APROVÉCHELO!!!

#### Premisas Básicas

- a) Mensaje Claro, Concreto y Corto
  - b) Sea específico con el Reclamo
  - c) **Personalice** el Mensaje Identificándose
  - d) **Particularice** el Mensaje con algún dato personal del Cliente
- Respete las normas de Defensa del Consumidor y de la Empresa

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

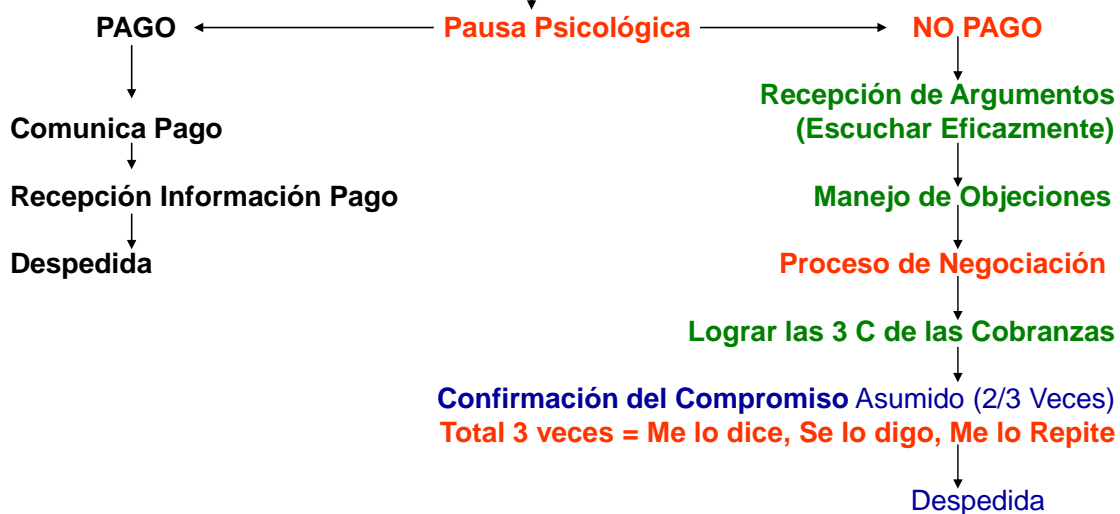
## ruta BASICA

Contacto Requerido versus Contacto Realizado / **CLIENTE**

Presentación



Exposición del 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

## GESTION TELEFONICA

### Seguimiento Efectivo de las Promesas de Pago

#### Agendar con Precisión cada PROMESA

1. **Cuánto** va a Pagar: Determinación del importe y en qué concepto
2. **Cuándo** va a Pagar: Fecha Exacta del compromiso de pago
3. **Cómo** va a Pagar: En Efectivo, en Cheque, en la Empresa, en el Banco, etc

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. Prohíbe su reproducción total o parcial. Adrián López

Agendar con precisión cada promesa, se refiere a conseguir y reconfirmar **las 3 C de las cobranzas: Cuánto, Cuándo y Cómo va a pagar. Y ese CUANDO tiene que ser lo MAS PRONTO POSIBLE!!!!** Expresiones: **;;;Debe pagar HOY SI o SI!!!!** Mañana ya es tarde (la excepción será aceptarle que pague mañana), y esto especialmente es muy aplicable en MORA TEMPRANA y en el pago de las cuotas de un plan de pago (por ejemplo por refinanciación).

### SUGERENCIA: DINÁMICA LUDICA PARA ENTRENAR COBRADORES

Para los que recién empiezan en cobranzas, un ejercicio muy útil, es armar una fila de cobradores novatos (ejemplo 5 gestores nuevos), darles unas sencillas premisas, como ser: Presentación, Motivo del Llamado, Recepción de Objeciones (muy cortas), Manejo de esas objeciones (teniendo preparado las posibles respuestas), Pedido de las 3 C de las Cobranzas, con **SUMA INSISTENCIA QUE PAGUE HOY SI O SI**, llegado el caso se permitirá negociar el pago para mañana por excepción (**PERO PARA LO CUAL**: el gestor **ANTES** deberá tener preparado sus **ARGUMENTACIONES – GUIONES**, con los **BENEFICIOS de pagar HOY** y las **CONSECUENCIAS de NO PAGAR HOY**). Se los pone en fila (puede ser parados o sentados) y luego pasan de a uno los **DEUDORES** (que serán gestores aventajados o ya entrenados, o supervisores, o team leaders), con la consigna de usar las diferentes objeciones ya planteadas como premisas. Esta ejercitación se hará por ejemplo para el **ESTADIO DE MORA TEMPRANA** recién vencida y con un total de conversación que **NO PODRÁ EXCEDER LOS DOS MINUTOS**. Así, pasarán de dos minutos en dos minutos, cada “deudor”.

El Couch-entrenador (que podrán ser los mismos que hacen de deudores), deberá calificar las respuestas del gestor nuevo. El criterio de valuación estará dado por:

## **LAS 10 CLAVES DEL ÉXITO EN LAS COBRANZAS TELEFÓNICAS**

- 1) **Se presentó correctamente** (etiqueta telefónica e identificación y motivo del llamado). Luego **hizo la Pausa Psicológica**, o siguió hablando (y nerviosamente)
- 2) **Fue pertinente lo gestionado** por el cobrador. La pertinencia en lo gestionado por cada gestor (respondió o contra argumentó lo que correspondía o, dijo o preguntó cualquier otra cosa). Esto lo hizo demostrando **SEGURIDAD** (o le temblaba la voz y dudaba)
- 3) **Mantuvo una adecuada velocidad y ritmo en la conversación**, o se apuraba o se atrasaba, o dejaba vacíos sin sentido (que no es lo mismo que la Pausa Psicológica que es provocada estratégicamente después de ciertas argumentaciones)
- 4) **Supo LIDERAR la comunicación**, o el cliente habló de lo que quiso y quedó sin terminar la conversación (**pasó los dos minutos y no cobró**)
- 5) **Argumentó debidamente**: cuando tuvo que decir los beneficios: lo dijo, o se olvidó, cuando tuvo que decir las consecuencias de no pagar, no lo dijo, o se perdió. Y manejó debidamente las objeciones presentadas por el cliente o las pasó por arriba (no las tuvo en cuenta) o respondió cualquier cosa
- 6) **El tono de la voz fue el adecuado** o no (muy bajo, no firme, no se escuchaba)
- 7) **La dicción fue correcta** (tartamudeaba, se entrecortaba, vocalizaba con la boca cerrada y no se le entendía).
- 8) Se concentró **EN DETERMINAR DEBIDAMENTE LAS 3 C DE LAS COBRANZAS**
- 9) En caso de un tercero SE CONCENTRÓ EN DEFINIR Y DEJAR BIEN SENTADO **LAS 2 C SUSTITUTAS EN CABEZA DEL TERCERO VINCULADO AL CLIENTE y SACO toda la información estratégica necesaria que faltaba**
- 10) **No supo mantener un diálogo coherente** (saltaba desesperado para llegar a las 3 C de las cobranzas, sin escuchar al cliente y sin saber cambiar debidamente el diálogo). Es decir, **EMPUJÓ LA GESTIÓN TELEFÓNICA y de esta forma se sacó el cliente de encima. O mucho peor, le dio la posibilidad al cliente!!!, de sacarse de encima al gestor!!!**

El formato ideal de entrenamiento, es que si tenemos que entrenar a 5 nuevos, por lo menos haya 5 deudores, porque la idea es que los experimentados (es decir, los que tienen que entrenar a los nuevos), vayan pasando rápidamente de gestor en gestor, imprimiéndole a la ejercitación **un Ritmo Acelerado VITAL**, para comenzar a **ENTRENAR Y GENERAR COMPETENCIAS PROFESIONALES EN COBRANZAS en el Gestor Nuevo!!! (que las pueda ejecutar inconscientemente sin necesidad de pensar).**

## Puntaje

Bajo	1 a 4	Logró un 30% o menos de la CONSIGNA (puntos 1 a 10)
Medio	5 a 7	Logró entre un 31% a un 70 % de la CONSIGNA
Alto	8 a 10	Logró entre un 71% a un 100 % de la CONSIGNA

Se recomienda que los Couchs, vayan con una **PLANILLA DE MONITOREO, con los diferentes ítems a calificar** (que tiene que cumplir el gestor), para ir poniendo una cruz en cada CONSIGNA cumplida o no cumplida. Luego sacan los porcentajes ( 30% de cumplimiento o 75 % de cumplimiento, etc., según cada caso)

Determinado lo mal realizado por cada gestor, luego se recomienda, seguir haciendo este ejercicio pero **SOLAMENTE SOBRE AQUELLOS ITEMS mal realizados**, a la misma velocidad. De lo que se trata, **es que el gestor nuevo termine manejando estas herramientas SIN PENSAR**, al igual que cuando andamos en bicicleta o manejamos un coche. Este camino, **permitirá con el tiempo, transformar al cobrador nuevo en un EXPERTO PILOTO DE TORMENTA.**

**Nota:** Esto solo indica estructuras básicas de conversación, a los fines que cumplamos con estos pasos, y no nos olvidemos de ninguno. Al respetar esta organización, por lo menos estamos conscientes que **no nos hemos dispersado en la conversación y hemos tenido en cuenta en todo momento el OBJETIVO de la misma.**

Cuando se habla de Reformulación y Despedida, lo principal es repetir **entre 1 a 3 veces, EL COMPROMISO ASUMIDO POR EL CLIENTE.** Esto es fundamental, tanto para el cumplimiento del mismo, como para el reclamo, llegado el caso que no cumpla. Se recomienda en la repetición (fundamentalmente en la última) hacerlo preguntando bajo la excusa que no tuvo tiempo de registrarlo en el sistema y esta indagación el gestor deberá **HACERLA PREGUNTANDO, Y FUNDAMENTALMENTE CAMBIANDO LO PAUTADO!!!, lo más disimulado posible**, *para ver si el cliente nos está sacando de encima y nos dice que sí, o nos responde afirmativamente, a algo que cambiamos del pago* (ejemplo: importe, haciendo un cambio menor, la fecha, la forma de pago: me dijo que pagaba con cheque, no?). En los ejemplos, podrán observar esta técnica. Esta es una pauta MUY FUERTE que nos indica de antemano, que el cliente no cumplirá con su promesa. Si sucede esto, el gestor deberá **llamarle la atención y recomenzar la gestión para FORTALECER EL COMPROMISO EN LA CABEZA DEL CLIENTE.** Un recomienzo posible sería: *Parece Sr. XX, que no nos estamos entendiendo, y que usted no está teniendo en cuenta la gravedad de su situación.....* Esto hay que decirlo, **con una voz grave, fuerte y firme!!!** Importancia de la modulación de la voz de acuerdo a la intencionalidad que yo quiera darle a mi discurso (a lo que quiero transmitir, en esto es fundamental: **!!!COMO LO TRANSMITA!!!**), por este motivo, es que tengo que hacer un cambio profundo y notorio en la modalidad de mi voz, al decir estas palabras (que se denote claramente la gravedad de haberle detectado su actitud. Hay que hacerle pesar al cliente, su falta de respeto y compromiso hacia el pago, la empresa y al gestor, **siempre con suma educación y dentro de lo que las normas de la empresa para la cual estamos trabajando, nos permita**)

## EJEMPLOS

A modo de ejemplo el lector podrá entrar en el Campus Virtual de la Tecnicatura Superior en Recupero crediticio ([www.socedu.com](http://www.socedu.com)), y poniendo su correo electrónico y su clave, podrá acceder al material didáctico del presente curso. **En esta oportunidad se encontrará con un archivo audiovisual donde podrá apreciar** como se puede respetar estos pasos en una estructura de conversación con un tercero vinculado o un titular.

**Importante:** para el caso que algún tono de voz de los protagonistas le cause risa, es momento de darse cuenta, que tal vez **MI TONO DE VOZ**, no cause justamente la impresión que yo pienso o supongo. Este es el momento, de comenzar a escucharme a través de grabaciones y evaluar mi VOZ, para lo cual, existen técnicas de locución que mejoran ostensiblemente la dicción, modulación y la elocución. Ver [Talleres de Técnicas de Locución](#).

**Solicitar el Acceso al Campus Virtual:** para el caso que el lector no haya solicitado el acceso al Campus Virtual, mandar a [info@socedu.com](mailto:info@socedu.com) la solicitud de la siguiente forma:

EN ASUNTO poner: Solicito Acceso al Campus

En el Cuerpo del Mail, poner:

Solicito acceso al Campus Virtual para el Curso On Line Gratuito: TIPS EN COBRANZAS, mi correo electrónico es (poner correo electrónico) y mi Apellido y Nombres completos son:

**Continúa en Parte II**

### **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 juega con ellos, diviértete y gana.**

**Sumate a la comunidad de Collectors Profesionales Universitarios de la UTN y amplía 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.