

TIPS EN COBRANZAS
Preguntas Abiertas y Cerradas en
Cobranzas - Parte V



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

Viene de parte IV

Collector Junior Certificate

GESTION TELEFONICA
PREGUNTAS ABIERTAS

Objetivo

Radica en Obtener INFORMACION

Por ejemplo: Detectar Problemas y Objeciones

Del tipo

- ¿Cuál es el motivo por el cual no ha pagado su cuota?
- ¿Cuando mandó el fax?
- ¿Quién se ha comunicado en tiempo y forma?
- ¿Me puede explicar el motivo de su incumplimiento?
- ¿A qué se debe que no ha contestado a nuestros llamados?
- ¿Hace cuánto tiempo que no lo ve?
- ¿A dónde ha ido?

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

PREGUNTAS CERRADAS

Objetivo

**Radica en Obtener Respuestas del tipo SI o NO
Y para la Generación de Compromisos**

Ejemplo

¿Ud. ha efectuado el pago comprometido para el día 19
de Abril?

¿Ud le ha comunicado a su hijo mi llamado en el día de
ayer?

¿Entonces, usted viene mañana a las 11.00 hs. en punto?

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

Se recomienda trabajar en equipo las preguntas abiertas y cerradas y volcarlas en el Manual Vivo de la Gestión de Cobranzas de la empresa.

Para profundizar la temática de preguntas abiertas y cerradas leer el curso on line gratuito [El Manejo de Objeciones en Cobranzas, la Escucha Eficaz y la PNL.](#)

Continúa en Parte VI

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

Dr. Adrian Lopez, todos los derechos resevados, 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

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.

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.