

TIPS EN COBRANZAS
Tips para mejorar la Efectividad en las
Promesas - Parte II



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

[Viene de parte I](#)

Collector Junior Certificate

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. Prohibida su reproducción total o parcial. Adrián López

GESTION TELEFONICA

Para mejorar la Efectividad de las Promesas

ANTE LA PRIMER PROMESA DEL TITULAR

REPREGUNTAR EQUIVOCANDOSE

Las 3 C de las Cobranzas

ME LO DICE, SE LO DIGO, ME LO REPITE

Gestora: ¿Cuánto va a pagar?

Cliente: El pago mínimo.

Gestora: Es decir, \$ 558.-

Cliente: Sí, así es.

Gestora: Sr. Ezquerro, dígame, ¿Cómo va a pagar?

Cliente: Por cajero automático. **ME LO DIJO**

Gestora: Entonces, Sr. Ezquerro, usted pagará **mañana (Cuándo), \$ 558.- (Cuánto), por cajero automático (Cómo), ¿es así? SE LO DIGO**

Cliente: Sí.

Gestora: Discúlpeme, pero a los fines de registrar en el sistema, me podría repetir, si es tan amable, el importe del pago.

Cliente: \$ 558.-

Gestora: Me había dicho que lo pagaba, ¿por ventanilla, no? **ME EQUIVOCO A PROPÓSITO**

Cliente: No, por cajero automático, mañana sin falta. **ME LO REPITE**

Gestora: Sr. Ezquerro, entonces, espero mañana, encontrarme con el pago. Que tenga un buen día, ha sido un gusto hablar con usted.

GESTION TELEFONICA
TIPS Para mejorar la Efectividad de las Promesas
ANTE PROMESAS DE PAGO CAÍDA
SE DEBE INDAGAR
SOBRE EL ORIGEN DE LOS FONDOS

(no olvidarse que el Deudor Avezado sabe perfectamente qué necesita escuchar el Gestor: LAS 3 C DE LAS COBRANZAS)

Debido a esto el Gestor **debe indagar de donde surgen los fondos que ahora el cliente podrá realmente cumplir con la NUEVA PROMESA**
Ejemplo

¿Con qué ingreso va a contar para poder pagar?

POSIBLE REACCION DEL CLIENTE 

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 mejorar la Efectividad de las Promesas
POSIBLE REACCION DEL CLIENTE

Cliente: **¿Y a vos qué te importa, a vos lo que te tiene que importar es que YO te pague, no de donde saco la plata?**

Gestor: **Sabe lo que pasa Sr. XX (Pausa Psicológica = P.P.)**

Usted se comprometió a pagar (Breve P.P.)

Nosotros le tomamos su palabra (Breve P.P.)

Usted dio una fecha (Breve P.P.)

Usted no cumplió (Breve P.P.)

AHORA NOS DA UNA NUEVA FECHA!!!

YO, (P.P.), necesito entender su SITUACION

NOSOTROS, necesitamos entenderlo.

Para que usted no se perjudique, con otro incumplimiento, ya que esto le **pesará y mucho en contra. Nosotros estamos **armando su comportamiento de pago**, y el cumplimiento de sus promesas en tiempo y forma, **tiene un puntaje positivo si cumple o negativo si no cumple**. Que le **afectará negativamente para próximas autorizaciones**, o para el caso **que usted necesite en alguna oportunidad una refinanciación.****

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 III

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.

Aprende 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, 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.