



“La Negociación de la Cobranza de Cuentas Comerciales”

Abril 2009



- **OBJETIVOS**
- **UNA VISION DIFERENTE DE LA COBRANZA**
- **MODELO DE CONVERSACIÓN EN LA COBRANZA**
- **EL PERFIL DEL CLIENTE**
- **EL ROL DEL ASESOR**
- **EL PROTOCOLO EN LA COBRANZA EFECTIVA**
- **HERRAMIENTAS PARA REALIZAR LA GESTIÓN**
- **NEGOCIACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

• ¿Qué es un Paradigma?

**Un conjunto de reglas
y disposiciones (escritas o no) que:**



- Establecen o definen límites...e
- Indican cómo comportarse dentro de los límites para tener éxito.

• PARADIGMAS COMUNES ENTORNO A LA COBRANZA

- “Eso es imposible”,

- “Aquí en este ramo la cobranza es diferente, no hacemos las cosas de ese modo”,

- “Ya lo intentamos y no dio resultado”

- “Ojalá fuera tan fácil”

- “La Cobranza tiene que ser dura, agresiva”

- “Si al cliente no se le presiona o amenaza no paga”.

- “Si tu llevaras aquí el mismo tiempo que yo llevo, comprenderías que es absolutamente absurdo lo que estás sugiriendo”.

• El Enfoque del Servicio y la Venta...

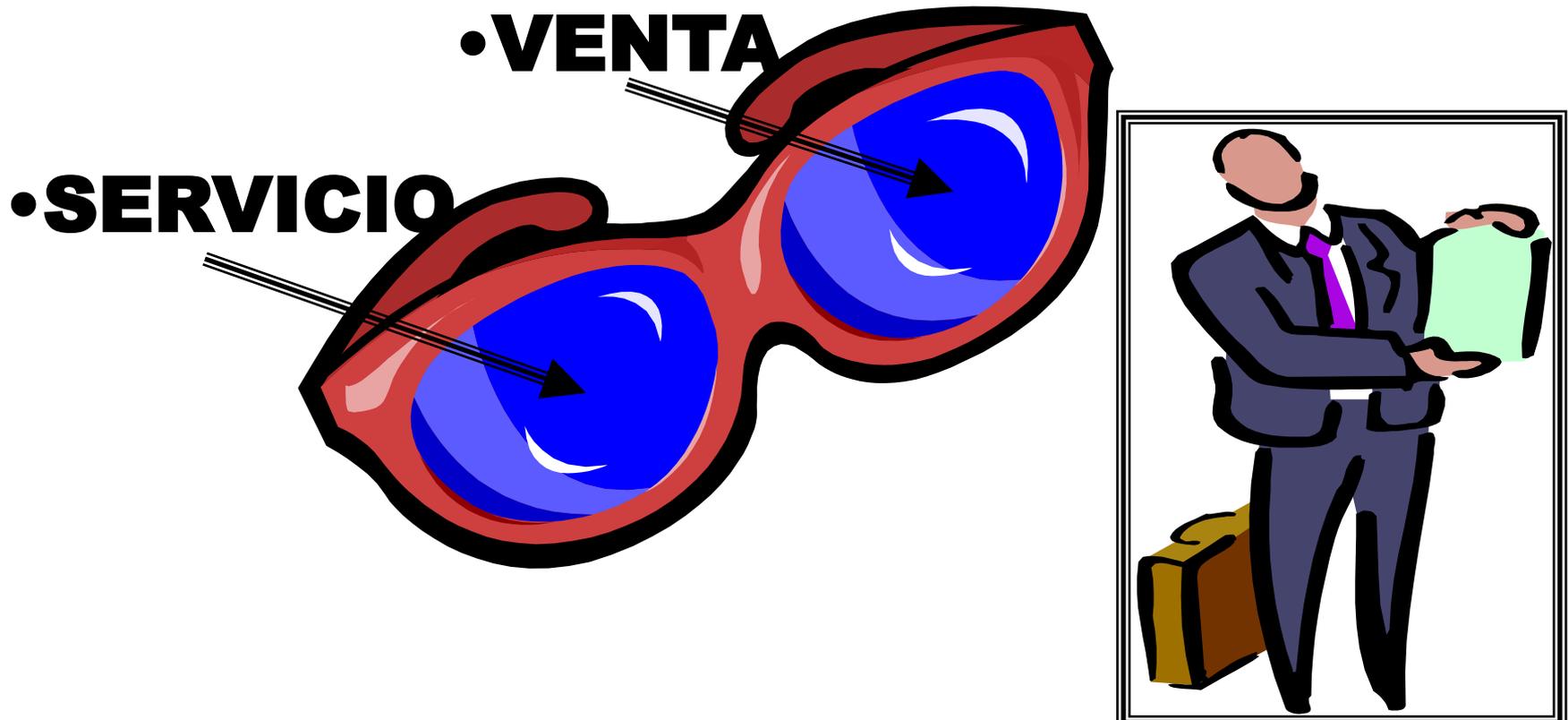
• “Establecer una diferencia y una ventaja competitiva con los otros a través del trabajo individual y de equipo, combinando conocimientos, creatividad, procesos y técnicas y generando relaciones de largo plazo con el cliente.”



• “PONER EN PRACTICA CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y TECNICAS PARA CONVERTIR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN SATISFACTORES DE EXPECTATIVAS Y/O NECESIDADES DE MANERA OPORTUNA, PRECISA Y EFECTIVA.”

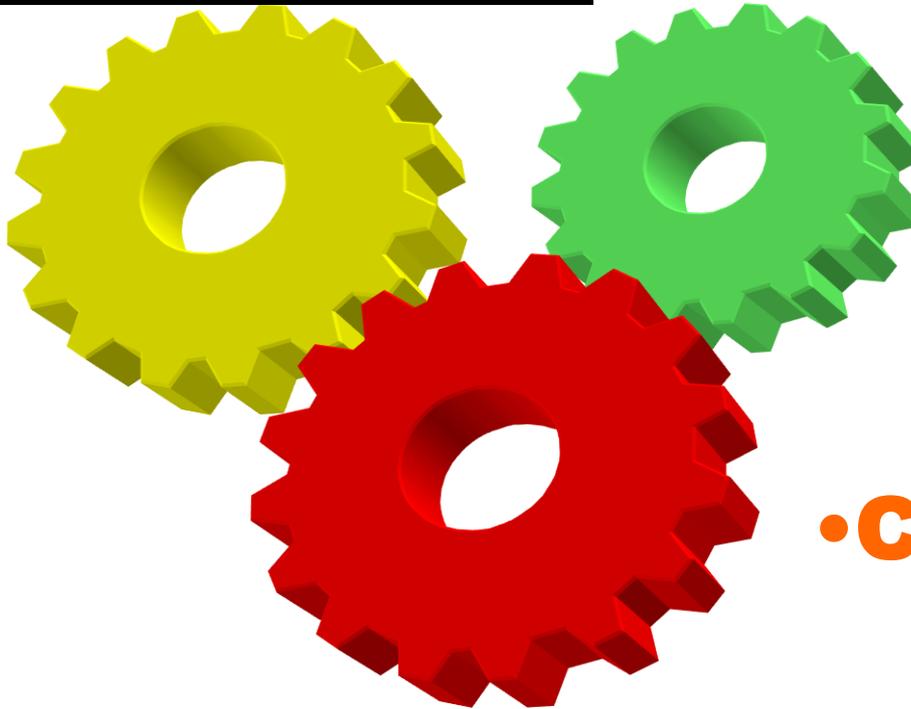
•...” LA COBRANZA VIENE DE UN ENFOQUE TRADICIONAL Y SE REFIERE A FORZAR EL PAGO, LA COBRANZA ES UNA ACTIVIDAD AJENA A LA EMPRESA PUES AL INTERIOR DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR LA VISIÓN DEBE SER LA DE COMPLETAR VENTAS Y HACER ESPACIO PARA NUEVOS PEDIDOS ENTENDIENDO QUE UN COMPONENTE BÁSICO PARA GENERARLAS ES EL DE RECIBIR EL PAGO”

• EL ENFOQUE DEL SERVICIO Y LA VENTA...



• Etapas Clave en la Llamada/conversación...

• **APERTURA**



• **CIERRE**

• **COMUNICACIÓN**

• **EFFECTIVA**

• **NEGOCIACION**

• El perfil del Cliente Deudor

EL CLIENTE-DEUDOR

1. Se considera a si mismo como honesto

2. Racionaliza

3. Es “decidioso”

4. No planea el Futuro y financieramente no hacen un buen manejo

5. No enfrenta la realidad

• **El Rol del Asesor**

- **Imagen de la empresa**
- **Co-responsable de la relación con clientes**
- **Contacto personalizado**
- **Comunicación frecuente**



- **CONOCIMIENTO**
- **HABILIDADES**
- **METODOLOGIA**

• **Pérdida de clientes actuales, potenciales**

• **Relación duradera, leal y multiplicadora**

• El Protocolo hoy en la Cobranza...

- **MANEJO EFECTIVO DE LA NEGOCIACIÓN**
- **VERBALIZACION POSITIVA**
- **ACTITUD DE SERVICIO**



•OBTENER



•ESCUCHA

•PREGUNTA

•QUE LE QUEDE CLARO
•AL CLIENTE



•INFORMACIÓN



EVALUAR

• **SENTIMIENTOS Y
EMOCIONES DE
LAS PALABRAS**



• **VERIFICAR/
CONFIRMAR**

• ***“Estableciendo empatía...sin involucrarse emocionalmente: esa es la clave”.***

• Empatizar

• **LO QUE ME
COMENTA ES
IMPORTANTE Y CON
BASE EN ELLO...**

• **ESCUCHO
QUE SU
MOLESTIA SE
DEBE A...**

• **VEO QUE LA
SITUACION POR LA
QUE ESTA PASANDO
ES DIFICIL, VAMOS
A...**

• **AGRADEZCO LA
INFORMACIÓN QUE
ME ESTA DANDO,
DE ESTA MANERA...**

• **QUE BUENO QUE ME
ESTA COMENTANDO
ESO, ASÍ
APROVECHAMOS PARA...**

• **ME DOY
CUENTA DE SU
PREOCUPACION
POR...**

• **LAMENTO
QUE USTED
SE
ENCUENTRE...**

•El Poder de las Preguntas.

- 1** •Identificar y entender con claridad la situación del cliente
- 2** •Orientar la conversación hacia un resultado productivo
- 3** •Optimizar la duración de la llamada y controlar la conversación

•Clasificando las Preguntas.

•**POR SU
ESTRUCTURA LAS
PREGUNTAS
PUEDEN SER...**



•**CERRADAS**



•**ABIERTA**

S

• Las Preguntas Abiertas

Formamos Profesionales
Creamos Cultura de Crédito

• **QUE...**

• **QUIEN...**

• **COMO...**

• **DONDE...**

• **CUANDO...**

• **POR
QUE...**

• **PARA QUE...**

• **QUAL...**

• **CUANTO
...**

▶ ¿ Cuándo recibió su último estado de cuenta?

▶ ¿Cuál es el problema específico que Usted quiere que resolvamos?

▶ ¿ Por qué no está convencido de adquirir el plan que le comento y tomar la decisión en estos momentos?

▶ ¿ Cómo le puedo ayudar a resolver este aspecto?

▶ ¿ Qué información requiere para... ?

▶ ¿Cuál es la opción más atractiva ?

•¿ Recibió su último estado de cuenta?

•¿ Tiene Usted algún problema específico que le impida tomar la decisión hoy?

•¿ Podría Usted tomar la decisión la próxima semana?

•¿ Le puedo ayudar a resolver este aspecto?

•¿ Necesita más información para... ?

•¿ Tiene otras opciones más atractivas ?

• Preguntar Efectivamente

- ▶ **¿Cuáles son los otros gastos que necesita hacer?**
- ▶ **¿ Cuáles son sus necesidades específicas ?**
- ▶ **Suponiendo que resolvemos los problemas que me explica ¿Estaríamos recibiendo su pago esta semana, verdad?**



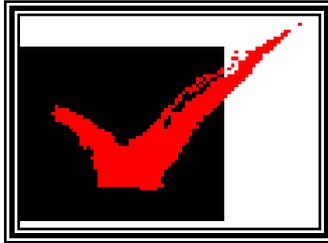
- ▶ **¿ Qué es lo que le impide tomar la decisión ahora?**
- ▶ **¿Fui claro/a en mi explicación?**

Preguntar Efectivamente...

- **¿Puedo servirle en algo más?**
- **¿Que pasaría si...?**
- **¿Ya no tiene dudas sobre el acuerdo que hemos hecho hoy?**

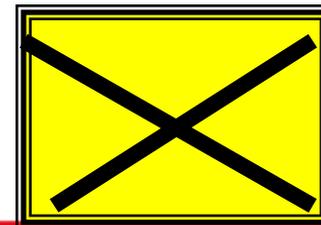


• El Poder de las Preguntas...

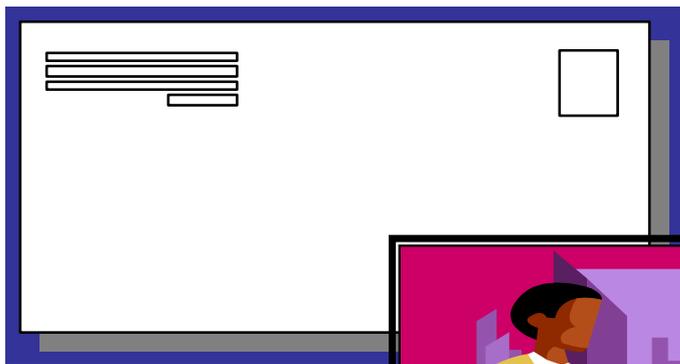


- **PROVOCAR RESPUESTAS**
- **PERSUADIR**
- **HACEN PENSAR**
- **DILUYEN CONFLICTOS**
- **ACLARAN MALENTENDIDOS**

- **ACUSEN**
- **REPRENDAN**
- **OBLIGUEN**
- **AMENACEN**
- **PREJUZGUEN**



• Herramientas para la Acción de Cobro



- **COBRANZA ESCRITA**
- **TELEFONO**
- **NEGOCIACION PERSONAL**

•La Negociación de la Cobranza

- La Venta más Rentable
- Es la que se repite

- ☺ **Separe el problema de la persona.**
- ☺ **El ser humano y sus emociones.**
- ☺ **EL objetivo es cobrar no ganar una discusión**
- ☺ **“Yo estoy bien, tu estás mal”**



•EQUIDAD



•IMAGEN



•MIEDO

•¿Que Motiva Al
Cliente?

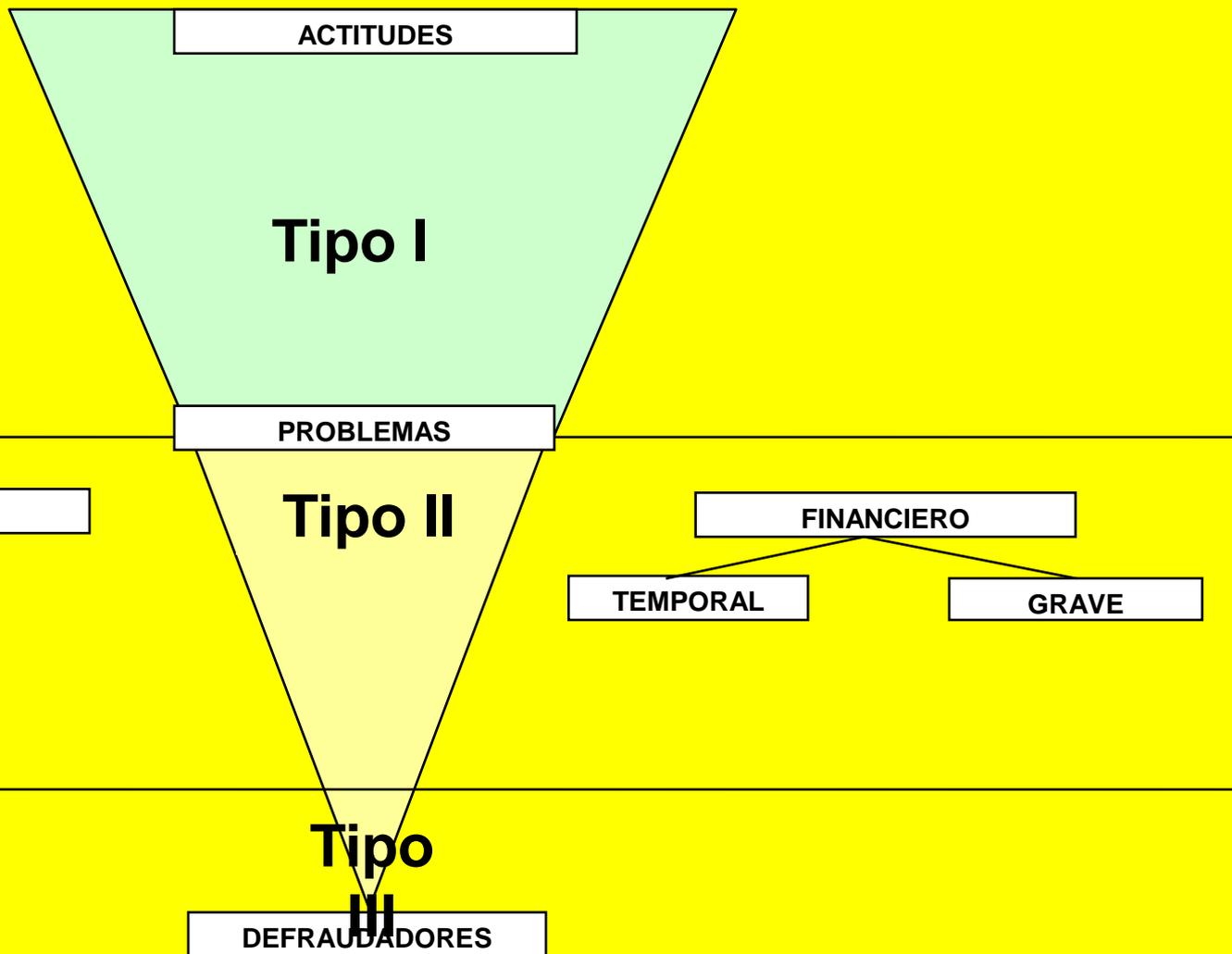


•CONVENIENCIA



•INSISTENCIA

Pirámide Invertida De Clasificación De Clientes



¿Para que Clasificar?

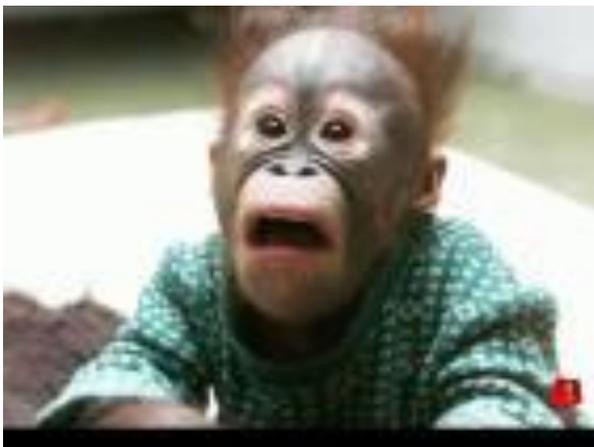
- Nos permite usar estrategias diferenciadas
- Nos ayuda a conocer mejor la cartera
- Nos permite detectar problemas recurrentes
- Nos facilita el tipo de gestión



• Identificar y Mantener las Pérdidas al Mínimo

Tipo 1 - Actitudes

El deudor
entendió mal las
condiciones.

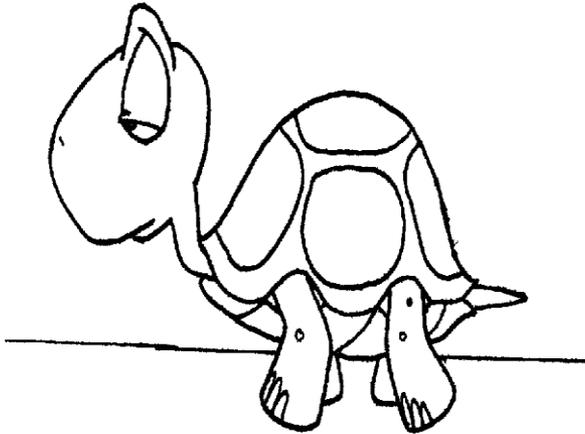


LOS DEUDORES DE MALA FE

- El cliente es descuidado.

Tipo 1 - Actitudes

Lento por
costumbre y
naturaleza.



- Mala administración del negocio.

Tipo 1 - Actitudes

La cantidad involucrada es pequeña, por lo tanto el cliente la ignora.



•Puede pagar pero hay que obligarlo.

Tipo 2 - Problemas

- Temporalmente sin fondos pero bueno.



- Por que no tiene dinero.



• Tipo 2 - Problemas

Por que no le
cumplieron los tratos
hechos por la
empresa.



• Se hizo la devolución
y no se acreditó en la
cuenta del cliente.

Tipo 2 - Problemas

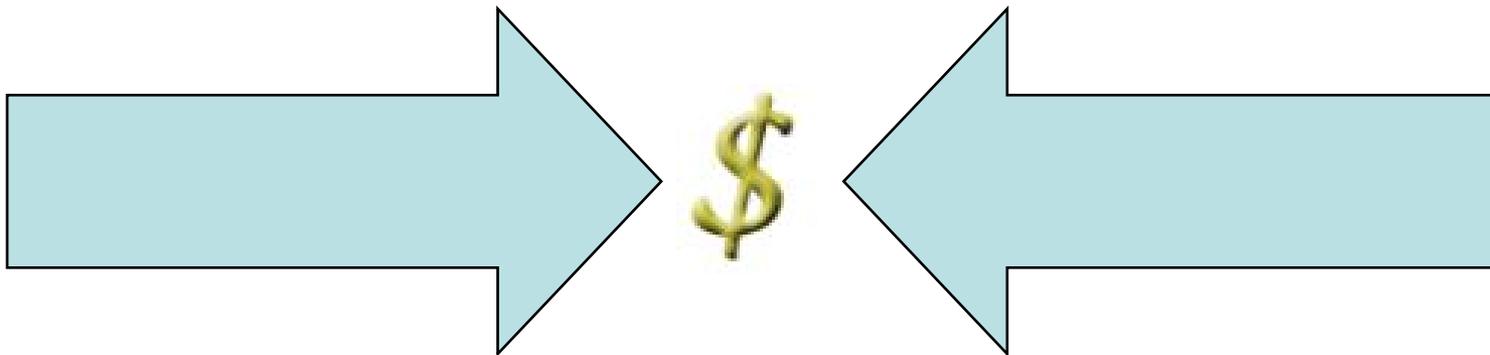
Se queja de malos
tratos del
Departamento de
Crédito y Cobranzas.



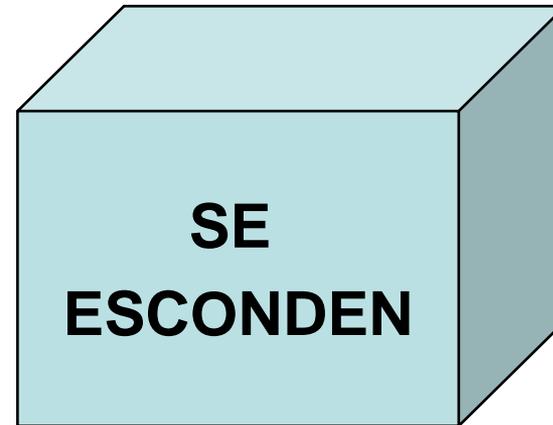
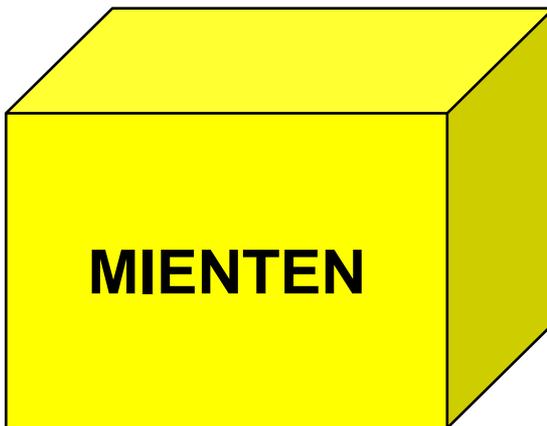
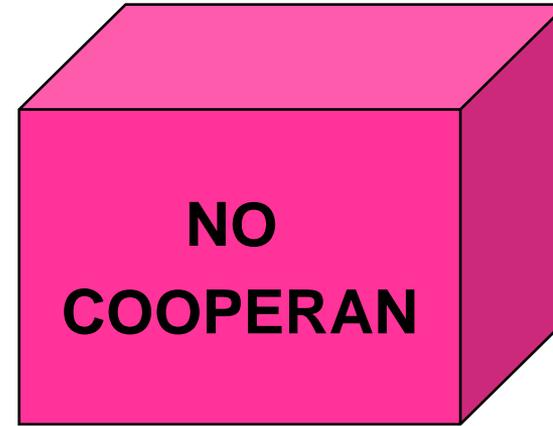
•Se le concedieron
condiciones especiales no
informadas a Crédito y
Cobranzas

Tipo 2 - Problemas

O simplemente por Incompatibilidad
en las Políticas



Tipo 3 - Defraudadores

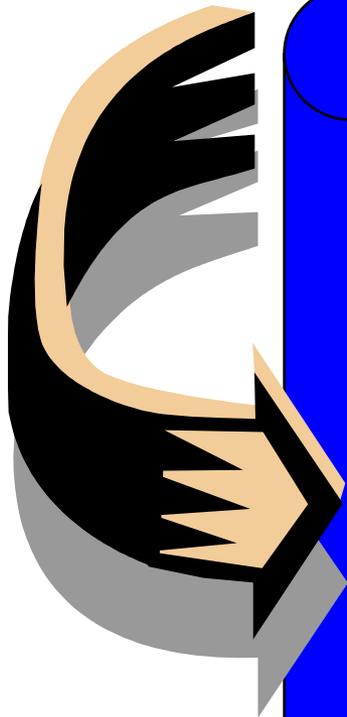


La Negociación de la Cobranza

“Negociar es dar algo a cambio”



Elementos Clave En La Negociación



- ❖ ESTABLECER OBJETIVOS
- ❖ DEFINIR EL MINI-MAX EN CADA OBJETIVO
- ❖ NO PROPONER PRIMERO A MENOS QUE SEA NECESARIO

Siete Técnicas Aplicables

- Pida más de lo que desea obtener



- **Estremézcase ante las propuestas**



- **Evite la negociación conflictiva**



Quéstrese renuente a aceptar los acuerdos

Siete Técnicas Aplicables

- Utilice el modelo de la autoridad superior

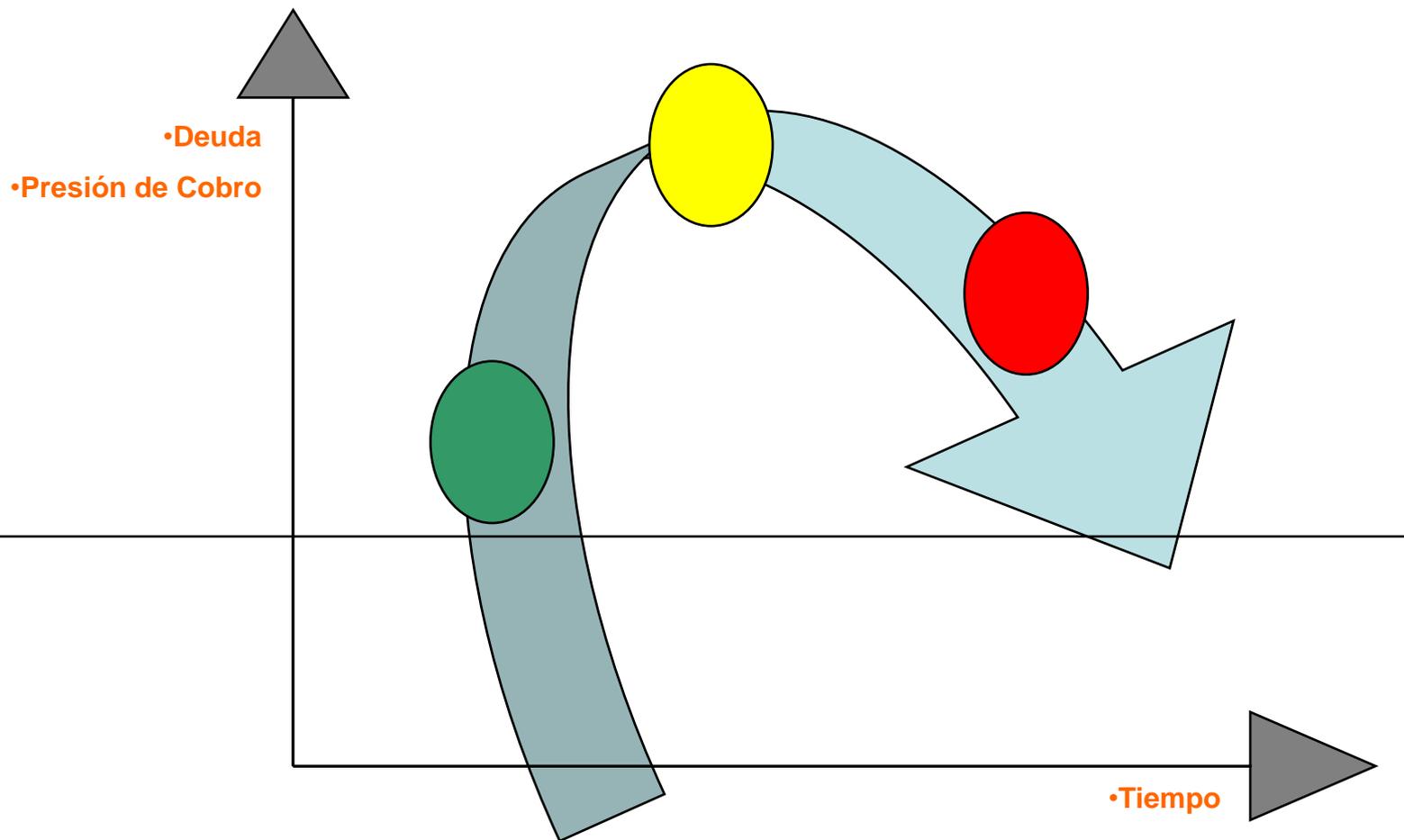


- **Utilice la técnica del bueno y el malo**

- **Recuerde el valor menguante de los servicios**



CURVA C.P.C.



•Consideraciones importantes en la NEGOCIACIÓN

- ◆ **Asertividad**
- ◆ **Empatía**
- ◆ **Lenguaje Positivo**
- ◆ **Claridad en la Comunicación**

Quizá no podamos cambiar la dirección del viento...

**Pero podemos
ajustar las velas**



**Eres
Tú.**

MUCHAS GRACIAS

luis_eduardopm@credi-training.com