



Actividad de aprendizaje 2

Evidencia: Instructivo “La entrevista”

La entrevista es la comunicación directa entre el cobrador y el cliente deudor, que se hace para lograr el cumplimiento de los compromisos que adquirió el deudor desde el momento que recibió el crédito. Por medio de la entrevista se busca motivar, orientar, asesorar, persuadir y facilitar el pago de su obligación.

Conociendo lo anterior, y dando continuidad a su papel de asesor experto en finanzas y recuperación de cartera, debe elaborar un instructivo donde se especifiquen los pasos de la entrevista para un contexto específico. Para la realización tenga cuenta lo siguiente:

- Identifique libremente un caso de mora.
- Indique el estado o la situación en la que se encuentra el deudor, según el tipo de mora.
- A través de un instructivo, describa los pasos que se deben tener en cuenta para realizar la entrevista de cobranza con ese cliente, basándose también en el tipo de mora y en el caso elegido para el desarrollo de la evidencia.

Finalmente en el instructivo indique: ¿cómo mejoraría el proceso de entrevista de cobranza con el deudor? y ¿de qué manera esa alternativa ayuda en el proceso de fidelización del cliente?, recuerde que debe basarse en lo que aprendió con el material de formación asignado a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle el instructivo con la herramienta de su preferencia y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las actividades propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.





Criterios de evaluación

- Determina las estrategias de seguimiento a la cartera para evitar su deterioro, de acuerdo con las políticas institucionales.
- Reconoce los elementos básicos de fidelización del cliente, de acuerdo al sector económico.
- Identifica los conceptos básicos para la presentación de informes relacionados con el estado de la cartera, acorde a las políticas de la organización.

