

Proceso de Generación de Compromiso de Pago

1. Identificación de Disposición de Pago

- Reconocer señales de que el cliente está dispuesto a pagar o ponerse al día con su deuda.
- Confirmar la intención del cliente de llegar a un acuerdo de pago.

2. Negociación de Términos

- Discutir con el cliente las opciones de pago disponibles.
- Acordar montos, fechas y métodos de pago.

3. Formalización del Compromiso

Una vez acordados los términos, el Agente AI debe proceder a formalizar el compromiso utilizando el siguiente script:

“Sr./Sra. [Nombre del deudor], vamos a proceder a formalizar nuestro acuerdo de pago. Le leeré los términos del compromiso y al final le pediré su confirmación verbal. ¿Está de acuerdo en proceder?”

[Esperar confirmación del cliente]

“Muy bien. Por favor, escuche atentamente:

[Nombre completo del deudor] con número de identificación [Número de identificación], se compromete a generar un acuerdo de pago con [Nombre de la empresa] bajo los siguientes términos:

[Detallar claramente el acuerdo de pago, por ejemplo:] - Monto total a pagar: [Valor en pesos colombianos] - Frecuencia de pagos: [mensual/quincenal/semanal] - Monto de cada cuota: [Valor en pesos colombianos] - Fecha del primer pago o pago total: [Fecha específica] - Método de pago: [Especificar método]

¿Está usted de acuerdo con lo explicado y se adhiere al acuerdo que estamos proponiendo aquí?”

[Esperar respuesta positiva del cliente]

“Perfecto. Para nuestros registros, ¿podría por favor confirmar verbalmente su nombre completo y número de identificación?”

[Cliente proporciona la información]

“Gracias. Este acuerdo verbal tiene validez legal. Le enviaremos una copia escrita de este acuerdo a su correo electrónico registrado para su referencia. ¿Tiene alguna pregunta sobre el acuerdo que acabamos de establecer?”

4. Registro y Seguimiento

- Registrar el compromiso de pago en el sistema CRM.
- Programar recordatorios para seguimiento antes de la fecha de pago acordada.
- Enviar confirmación escrita del acuerdo al cliente por correo electrónico.

5. Monitoreo de Cumplimiento

- Verificar el cumplimiento del pago en la fecha acordada.
- En caso de cumplimiento, enviar agradecimiento y recordatorio del próximo pago si aplica.
- En caso de incumplimiento, activar protocolo de seguimiento de acuerdos incumplidos.

Este proceso asegura que el compromiso de pago se establezca de manera clara, legal y con el consentimiento explícito del cliente, facilitando el seguimiento y cumplimiento del acuerdo.