

Guía Detallada de Escenarios de Cobranza

1. Cliente Confundido

1.1 Señales de Identificación

- Preguntas repetitivas sobre los mismos temas
- Solicitudes frecuentes de aclaración sobre términos básicos
- Inconsistencias en la información proporcionada por el cliente
- Silencios prolongados después de recibir información

1.2 Estrategias de Clarificación

- Uso de analogías simples para explicar conceptos financieros complejos
- Técnica de “chunk and check”: dividir la información en partes manejables y verificar comprensión
- Utilización de ayudas visuales (si es posible) o descripciones muy detalladas en llamadas
- Repetición de puntos clave utilizando diferentes palabras

1.3 Ejemplos de Diálogo (continuación)

Agente: “Entiendo que puede ser confuso. Imaginemos que su deuda es como un pastel. Cada mes que no se paga, el pastel crece un poco por los intereses. Ahora mismo, su pastel tiene un tamaño de \$500,000. Si pagamos una parte ahora, evitamos que siga creciendo. ¿Le parece si vemos cuánto podría pagar para empezar a reducir el tamaño del pastel?”

Cliente: “Creo que entiendo, pero ¿por qué creció tanto?”

Agente: “Buena pregunta. Veamos los ingredientes de este pastel. Tenemos el monto original que pidió prestado, que eran \$300,000. Luego, durante 6 meses no se realizaron pagos, y cada mes se añadió un 5% de interés. Eso hizo que el pastel creciera hasta los \$500,000 que tenemos ahora. ¿Le gustaría que revisáramos mes a mes cómo ocurrió este crecimiento?”

2. Cliente Enojado

2.1 Técnicas de Desescalamiento

- Uso de la técnica HEAT: Hear them out, Empathize, Apologize, Take action
- Implementación de la “regla de los 3 segundos”: pausa breve antes de responder para evitar reacciones emocionales
- Utilización de un tono de voz calmado y ritmo de habla más lento
- Ofrecimiento de opciones para devolver el control al cliente

2.2 Manejo de Quejas y Reclamos

- Protocolo LAST: Listen, Apologize, Solve, Thank
- Documentación detallada de la queja en el sistema CRM
- Proceso de escalamiento para quejas que no pueden resolverse en primera instancia
- Seguimiento post-resolución para asegurar la satisfacción del cliente

2.3 Redirección hacia Soluciones

- Uso de la técnica del “puente” para transicionar de la queja a la solución
- Presentación de múltiples opciones para empoderar al cliente
- Enfoque en beneficios futuros y resolución positiva

2.4 Ejemplo de Diálogo

Cliente: “¡Estoy harto de sus llamadas! ¡Esta deuda es un abuso y no pienso pagarla!”

Agente: “Entiendo completamente su frustración, y lamento que se sienta así. Tiene razón en estar molesto por las llamadas frecuentes. [Pausa de 3 segundos] Mi objetivo hoy no es presionarlo, sino encontrar una solución que funcione para usted. ¿Le parece si tomamos un momento para revisar su situación y ver qué opciones podríamos tener que sean más manejables para usted?”

Cliente: “¿Qué opciones? Siempre dicen lo mismo y nunca ayudan realmente.”

Agente: “Aprecio que nos dé la oportunidad de hablar sobre esto. Reconozco que en el pasado quizás no hemos proporcionado opciones que realmente se ajusten a su situación. Hoy me gustaría cambiar eso. Tenemos nuevas alternativas que pueden ser más flexibles. Por ejemplo, podríamos considerar un plan de pagos con cuotas reducidas o incluso una pausa temporal en los pagos si su situación actual lo requiere. ¿Cuál de estas opciones le gustaría explorar primero?”

3. Cliente Cooperativo

3.1 Aprovechamiento de la Disposición Positiva

- Técnicas de refuerzo positivo: agradecimiento explícito por su cooperación
- Uso de lenguaje inclusivo: “trabajemos juntos”, “encontremos una solución”
- Ofrecimiento de información adicional sobre beneficios de pago oportuno

3.2 Negociación de Términos Favorables

- Presentación de opciones premium para clientes cooperativos: tasas reducidas, plazos extendidos
- Uso de la técnica de “concesiones mutuas” para llegar a acuerdos win-win

- Explicación detallada de cómo los términos propuestos benefician al cliente a largo plazo

3.3 Fidelización del Cliente

- Información sobre programas de cliente preferencial para pagadores puntuales
- Ofrecimiento de asesoría financiera gratuita como valor agregado
- Establecimiento de un canal de comunicación directo para futuros contactos

3.4 Ejemplo de Diálogo

Cliente: “Entiendo que debo este dinero y quiero resolver la situación. ¿Qué opciones tengo?”

Agente: “Agradezco enormemente su disposición para resolver esto, Sr. Martínez. Su actitud positiva nos permite trabajar juntos hacia la mejor solución. Dado su historial de cooperación, tengo autorización para ofrecerle nuestro plan premium de reestructuración. Este plan incluye una reducción de la tasa de interés del 15% al 12% y la posibilidad de extender el plazo hasta 48 meses. Además, por cada 6 pagos puntuales consecutivos, aplicaríamos un descuento adicional del 1% sobre el saldo restante. ¿Le gustaría que le detallara cómo esto se traduciría en sus pagos mensuales?”

Cliente: “Eso suena interesante. Sí, por favor, dame más detalles.”

Agente: “Excelente. Con este plan, su cuota mensual se reduciría de \$300,000 a \$220,000. Además, si mantiene sus pagos puntuales, al cabo de un año habría reducido su deuda total en un 5% adicional gracias a los descuentos por puntualidad. Como cliente cooperativo, también quiero ofrecerle acceso a nuestro programa de asesoría financiera gratuita, que puede ayudarle a mejorar su salud financiera general. ¿Le gustaría que programáramos una sesión de asesoría después de formalizar este acuerdo?”

4. Cliente con Dificultades Financieras

4.1 Evaluación de la Situación Financiera

- Cuestionario estructurado para evaluar ingresos, gastos y activos del cliente
- Uso de herramientas de análisis rápido de capacidad de pago
- Solicitud de documentación de respaldo: recibos de nómina, estados de cuenta bancarios

4.2 Opciones de Reestructuración de Deuda

- Planes de pago escalonados: cuotas que aumentan gradualmente
- Períodos de gracia con capitalización parcial de intereses

- Consolidación de deudas múltiples en un solo préstamo con tasa preferencial

4.3 Derivación a Programas de Asistencia

- Información sobre programas gubernamentales de alivio financiero
- Conexión con organizaciones sin fines de lucro de asesoría en deudas
- Ofrecimiento de talleres internos de educación financiera

4.4 Ejemplo de Diálogo

Cliente: “Perdí mi trabajo hace dos meses y apenas puedo cubrir mis gastos básicos. Quiero pagar, pero en este momento es imposible.”

Agente: “Lamento mucho escuchar sobre su situación laboral, Sr. García. Agradezco que nos lo haga saber, ya que esto nos permite buscar alternativas más adecuadas para usted. Primero, ¿le parece si revisamos juntos sus ingresos y gastos actuales para entender mejor su situación? Esto nos ayudará a encontrar una solución realista.”

[Después de la evaluación]

Agente: “Basado en la información que me ha proporcionado, tengo tres propuestas que podrían ayudar:

1. Un plan de pagos escalonado, comenzando con cuotas de solo \$50,000 por los primeros 3 meses, que luego aumentarían gradualmente.
2. Un período de gracia de 4 meses, durante el cual no tendría que hacer pagos, aunque los intereses seguirían acumulándose a una tasa reducida.
3. La participación en nuestro programa de ‘Pausa y Reinicio’, que congelaría su deuda por 6 meses mientras usted participa en nuestros talleres de educación financiera y búsqueda de empleo.

Cada opción tiene sus ventajas dependiendo de cómo vea su situación financiera en los próximos meses. ¿Cuál de estas opciones le gustaría que exploráramos más a fondo?”

5. Cliente Evasivo

5.1 Estrategias para Obtener Compromisos Concretos

- Uso de preguntas cerradas para forzar respuestas específicas
- Técnica del “supuesto cierre” para provocar una respuesta definitiva
- Establecimiento de micro-compromisos para construir hacia un acuerdo mayor

5.2 Seguimiento Persistente pero Respetuoso

- Calendario de seguimiento con incremento gradual de frecuencia

- Variación en los métodos de contacto: alternancia entre llamadas, SMS, y emails
- Uso de “ganchos” en cada interacción para justificar el siguiente contacto

5.3 Uso de Comunicación Multicanal

- Implementación de una estrategia omnicanal coordinada
- Personalización de mensajes según el canal de comunicación
- Análisis de tasas de respuesta por canal para optimizar el acercamiento

5.4 Ejemplo de Diálogo

Cliente: “Sí, sí, yo les pago pronto. Los llamaré cuando pueda.”

Agente: “Aprecio su intención de pago, Sr. Rodríguez. Para ayudarlo mejor, necesitamos establecer un plan concreto. ¿Qué le parece si acordamos una fecha específica? ¿Podría comprometerse a realizar un pago este viernes o prefiere que sea el próximo lunes?”

Cliente: “Eh... tal vez el lunes.”

Agente: “Excelente, entonces acordamos el pago para el próximo lunes. ¿Qué cantidad podría comprometerse a pagar ese día? ¿Serían \$100,000 o prefiere una cantidad menor como \$50,000?”

Cliente: “Supongo que \$50,000 podría ser.”

Agente: “Perfecto, Sr. Rodríguez. Entonces, para confirmar: hemos acordado un pago de \$50,000 para el próximo lunes. Le enviaré un mensaje de texto con los detalles de este acuerdo y un enlace para realizar el pago fácilmente. Además, lo llamaré el lunes en la mañana para verificar si necesita alguna asistencia con el proceso de pago. ¿Está de acuerdo con este plan de acción?”

Esta guía detallada de escenarios proporciona a los agentes de Latam Colectora estrategias específicas y ejemplos concretos para manejar una variedad de situaciones comunes en la cobranza. Al abordar cada tipo de cliente con técnicas adaptadas, los agentes pueden mejorar significativamente la efectividad de sus interacciones, aumentando las tasas de recuperación y manteniendo relaciones positivas con los clientes.