

Ciclo de RIESGO
SUMMIT 

*La nueva inteligencia del Crédito y la Cobranza en la era post digital,
en medio de entornos beligerantes y ecosistemas en riesgo*



Cobranza Exponencial

Ing. Raúl Monterrosa
Director General
ICM

raul.monterrosa@icmcredit.com





icm

Con presencia en 10 **países** ubicados en 4 distintos continentes, anualmente formamos por medio de **cursos, seminarios, certificaciones, diplomados, congresos** o **e-learning** a más de **5,000** profesionales del sector y desarrollamos, con servicios de **consultoría**, operaciones de cobranza de empresas a nivel global.

Nuestra Vida Hoy

Google



airbnb

¿Por qué usamos y les

compramos a éstas
empresas?



amazon



NETFLIX



Spotify®



Nos Generan Pasión

Amazon está desplazando a los grandes almacenes, tiendas y distribuidores.

Amazon con **Kindle** está desplazando librerías tradicionales en el mundo.

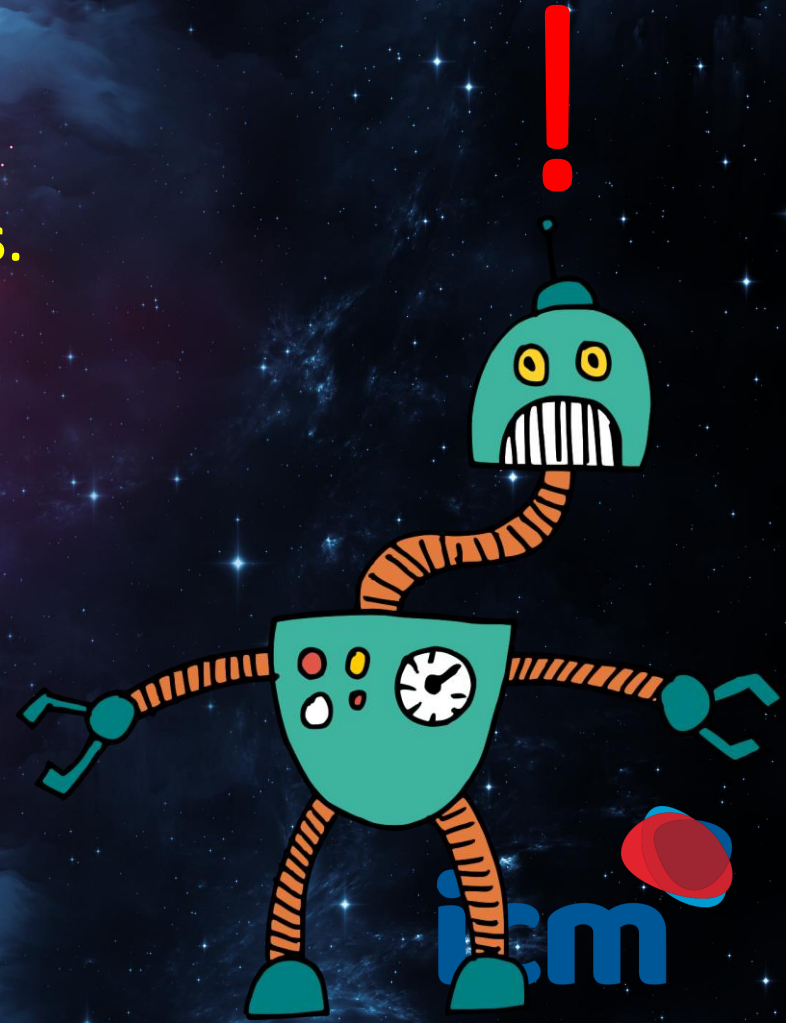
Spotify está desplazando a las tiendas de CDs.

AirB&B está desplazando a las grandes cadenas hoteleras.

Netflix eliminó a las empresas de renta de videos.

Son empresas que se apoyan en las nuevas tecnologías aceleradoras.

**PERO NO ES SOLO LA
TECNOLOGIA!**



Están enfocadas en crear experiencias positivas que resuelvan completamente las necesidades de sus clientes, excediendo significativamente sus expectativas.

Para lograr que eso suceda utilizan

nuevas técnicas organizacionales.



Organización Lineal

The logo for Hyatt, featuring the word "HYATT" in a blue, serif font. A red swoosh underline is positioned beneath the letters "Y" and "A".

Fundada en 1957 (63 años en el mercado).



La cadena Hyatt cuenta con 850 propiedades (89,000 cuartos).



Opera en 60 países.



Tiene 45,000 empleados.

Organización Exponencial

The logo for Airbnb, consisting of a red, stylized 'A' icon followed by the word "airbnb" in a lowercase, red, sans-serif font.

Fundada en 2008 (12 años en el mercado).



Diariamente hospeda a 2,000,000 de personas.



En 100,000 ciudades.



En 191 países.

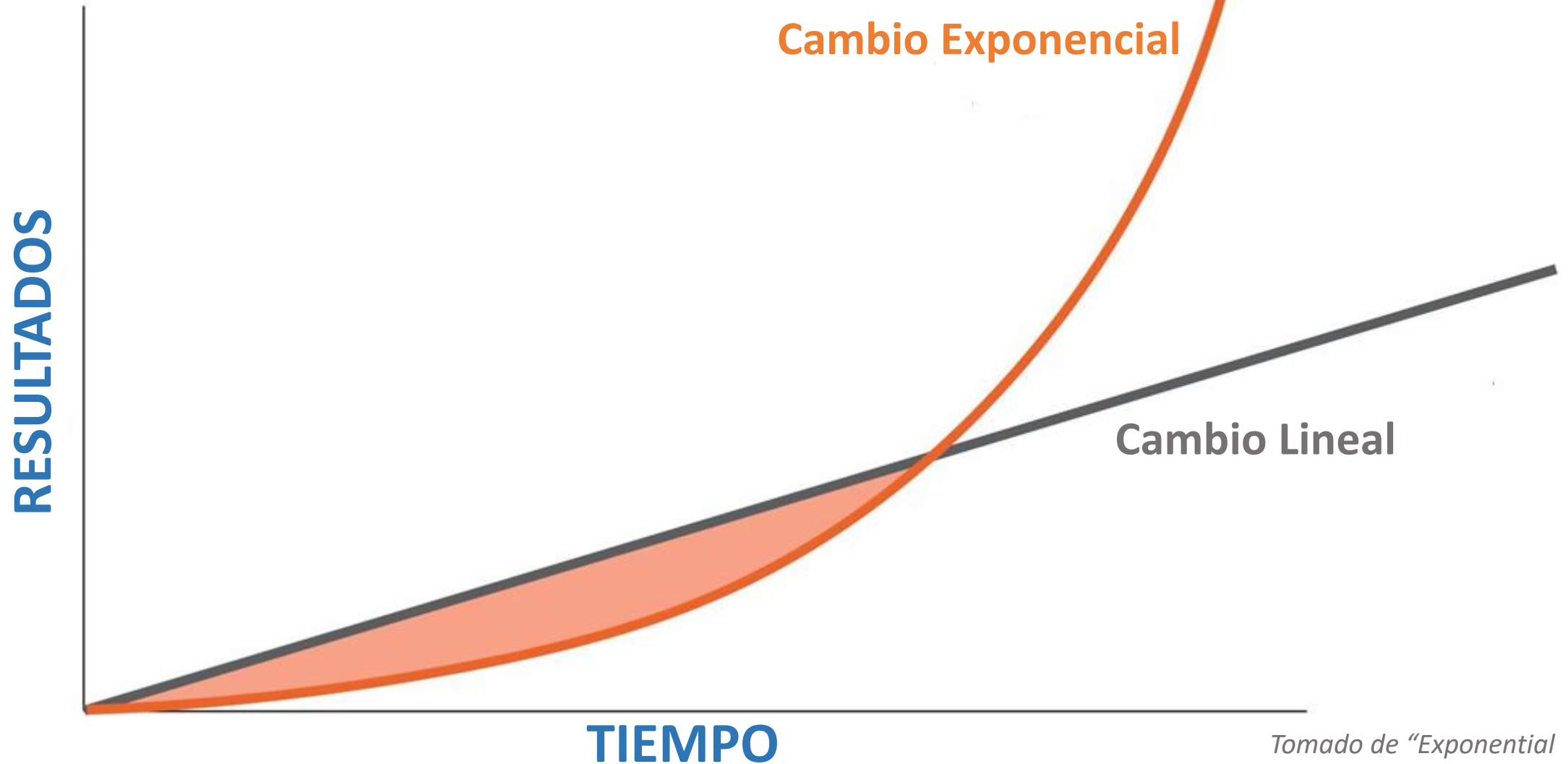


Tiene 1,324 empleados.

Información tomada de los sitios web de las empresas

The logo for icm, featuring the lowercase letters "icm" in a bold, blue, sans-serif font. To the right of the letters is a stylized graphic consisting of two overlapping circles, one red and one blue.

Una gran diferencia



Tomado de "Exponential Organizations" Salim Ismail

Antigüedad de las Empresas Fortune 500



El Inicio de Google en 1995

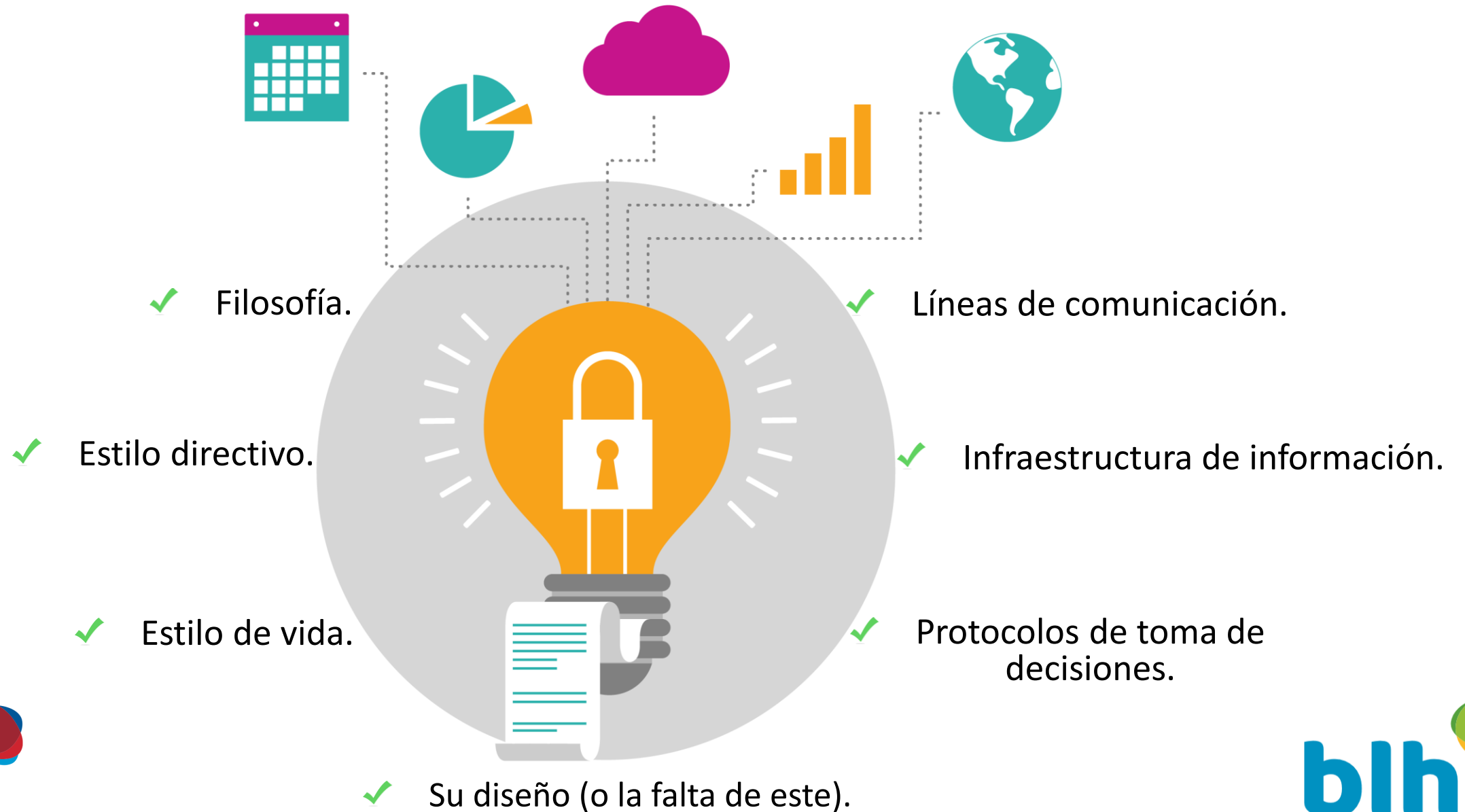


Tomada de <https://images.app.goo.gl/g885esfB3vFSBUXB9>

ADN DE LAS O.E.



Características Clave de O.E.



El Propósito



Organización Lineal

VISION: "Convertirnos en una pieza clave para el modelo global de negocios de IBM e influenciar de manera estratégica a la corporación, siendo reconocido por el liderazgo y motivación de sus empleados y por su dedicación al éxito de sus clientes, liderando en México como la compañía de soluciones de alto valor, convirtiéndose en orgullo nacional."



Organización Exponencial

PROPOSITO DE TRANSFORMACIÓN

MASIVA: "Ser el más prestigioso motor de búsqueda y el más importante del mundo"



Información tomada de los sitios web de las empresas



Propósito de Transformación Masiva para Cobranza

Definamos uno!

Reglas:

- 1.- Debe generar pasión y compromiso en el cliente interno.
- 2.- Debe generar pasión y compromiso en el cliente externo.

Un ejemplo...

3 Minutos!

Para crear tu PTM

Premio al ganador!!!



IDEA

Aplicación de Estrategias Operativas de las O. E. a la Cobranza.

IDEA

INTERFASES



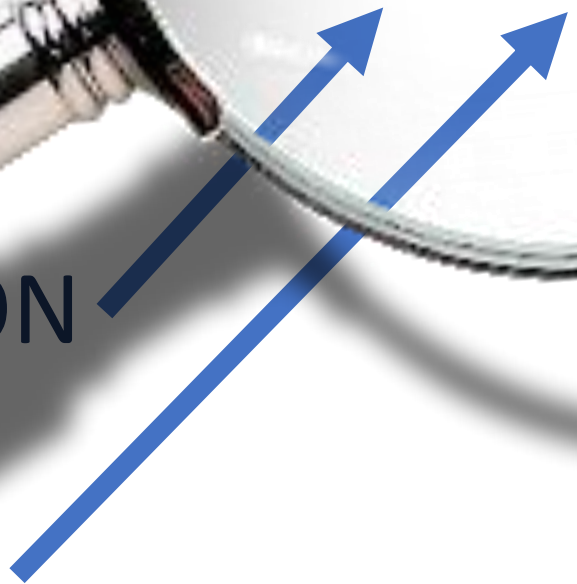
DASHBOARDS



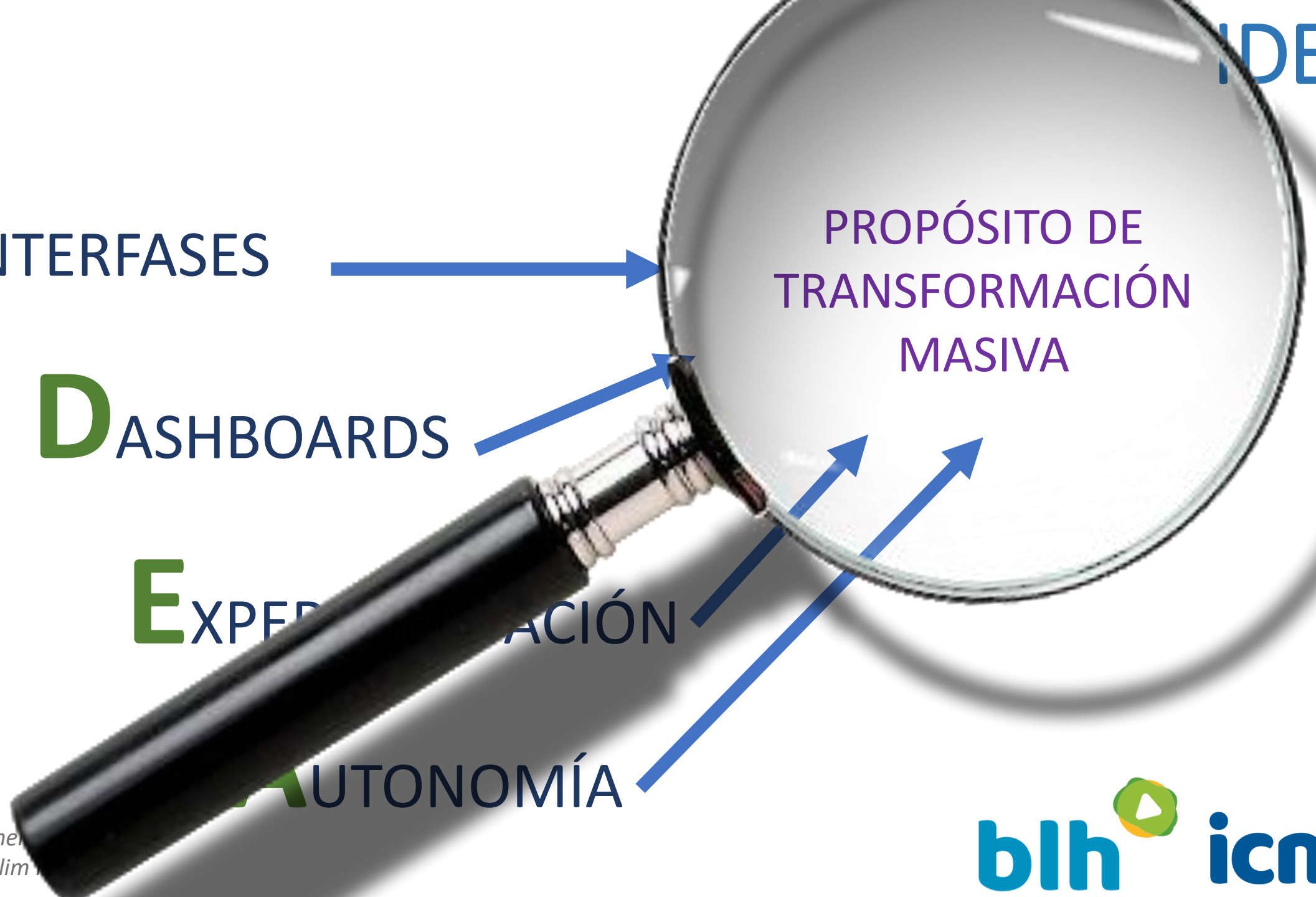
EXPERIMENTACIÓN



AUTONOMÍA



PROPÓSITO DE
TRANSFORMACIÓN
MASIVA



Tomado de "Exponer
Organizations" Salim

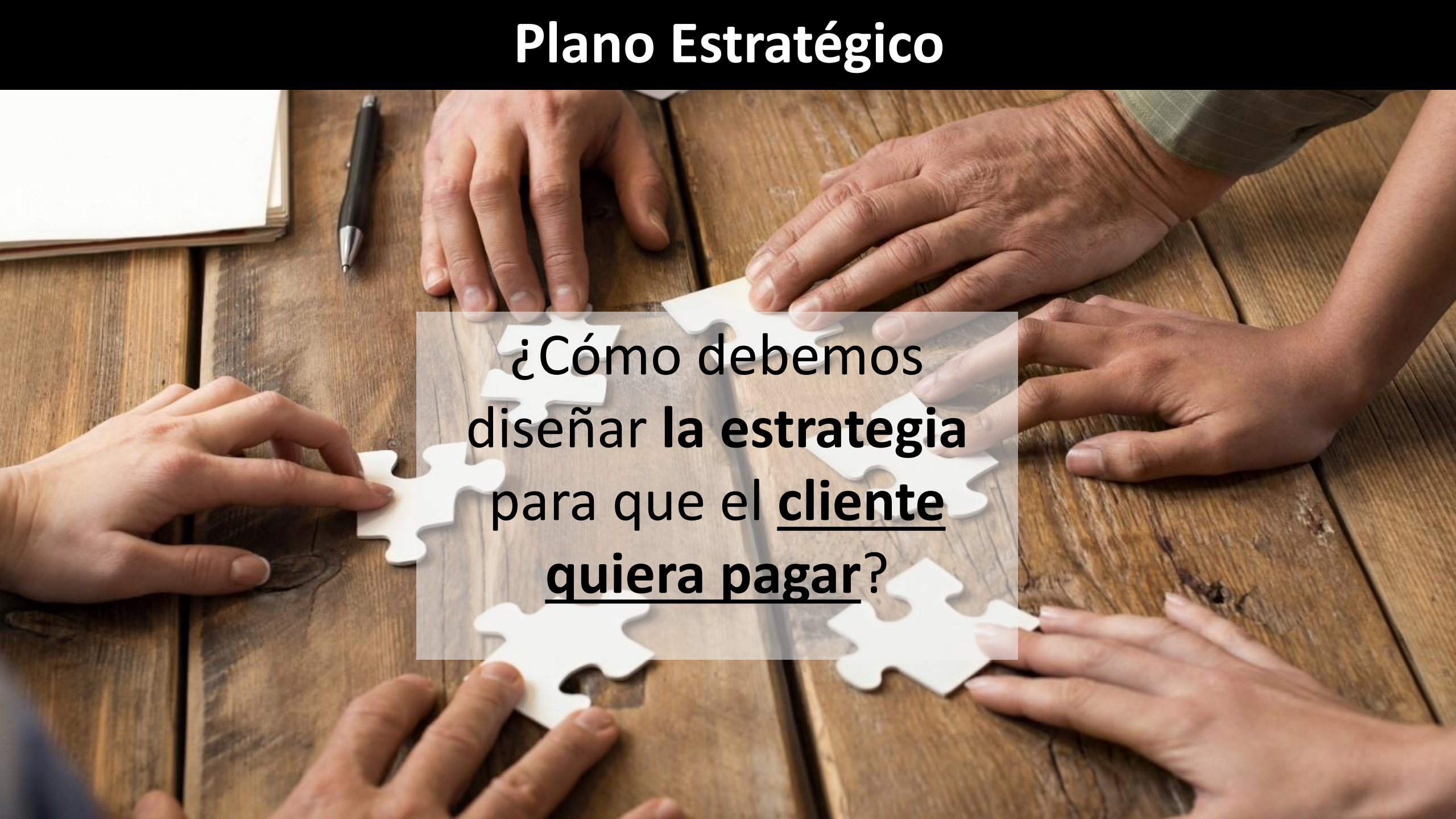
INTERFASES



INTERFASES en Cobranza



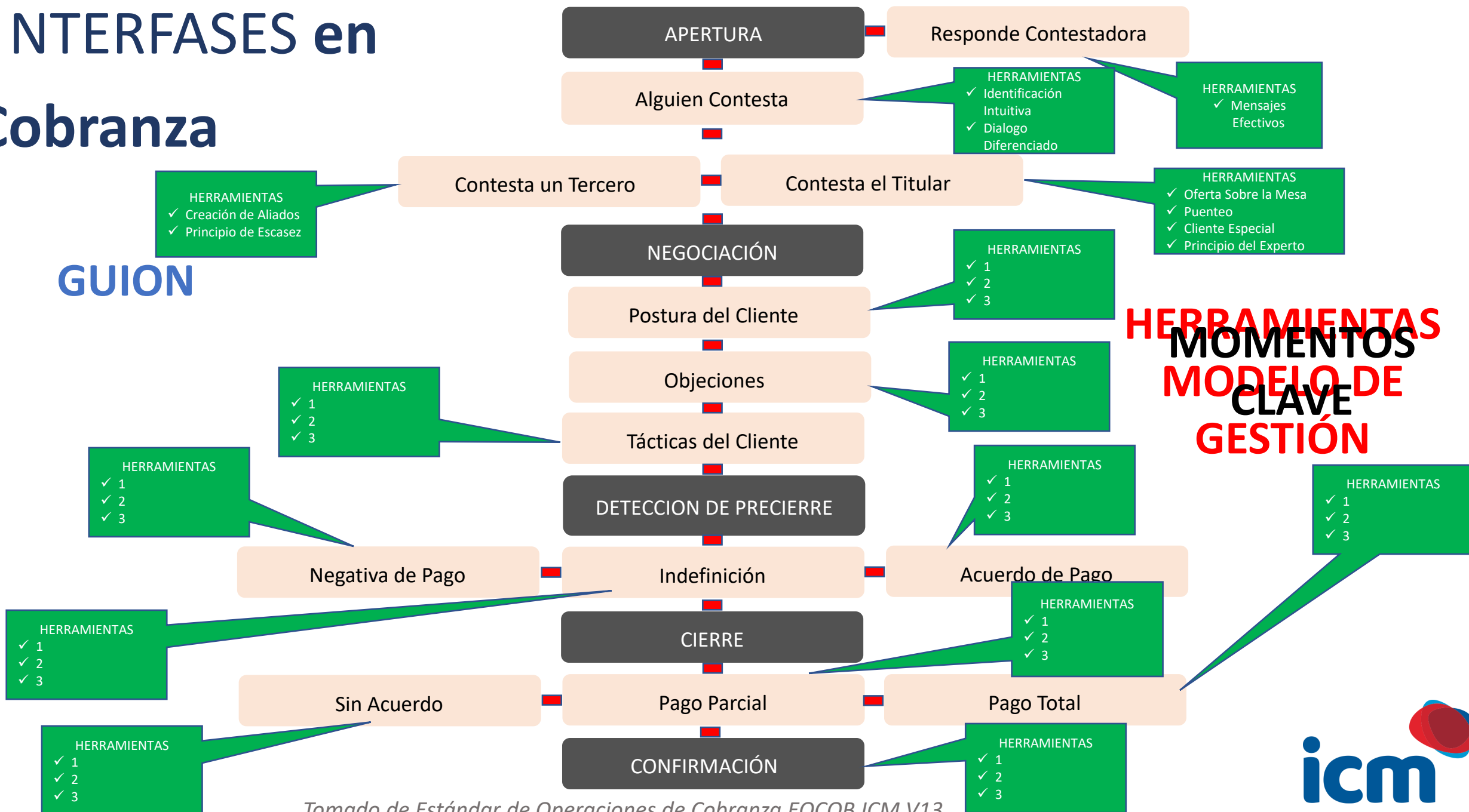
Plano Estratégico

A top-down view of several hands of different ages and skin tones working together to assemble white puzzle pieces on a rustic wooden table. A black pen and a notebook are visible in the upper left corner. A semi-transparent text box is centered over the puzzle pieces.

¿Cómo debemos
diseñar la **estrategia**
para que el **cliente**
quiera pagar?

INTERFASES en Cobranza

GUION



**HERRAMIENTAS
MOMENTOS
CLAVE DE
GESTIÓN**

CÉDULA DE CALIDAD

ELEMENTOS DE EVALUACIÓN

CEDULA DE CALIDAD

NOMBRE	Edgar Calderón Gómez	CUENTA	98762345-7
PUESTO	Asesor de Cobranza Telefónica	CLIENTE	Alejandro Molina Pérez
TURNO	Matutino	CAMAPAÑA	30-60 TARJETA PREMIUM DORADA
SUPERVISOR	Miguel Ramírez Márquez		
FECHA DE EVALUACIÓN	Marzo 27, 2018		
HORA	11:55:35		

APLICA CUMPLE NO CUMPLE

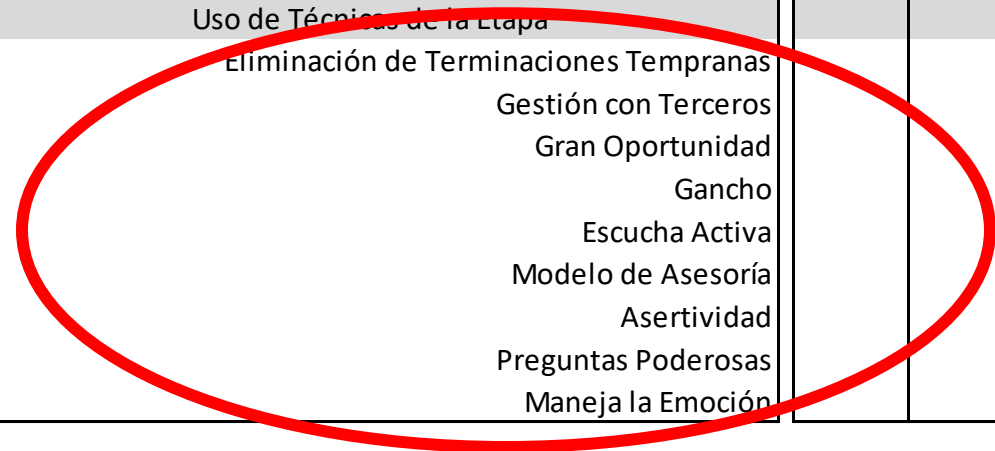
APERTURA

Saludo y Presentación del Asesor			
Identificación Institucional			
Planteamiento del Adeudo			
Uso de Técnicas de la Etapa			
Eliminación de Terminaciones Tempranas			
Gestión con Terceros			
Gran Oportunidad			
Gancho			
Escucha Activa			
Modelo de Asesoría			
Asertividad			
Preguntas Poderosas			
Maneja la Emoción			

NEGOCIACIÓN

Dijo el Nombre del Cliente al Menos Tres Veces			
--	--	--	--

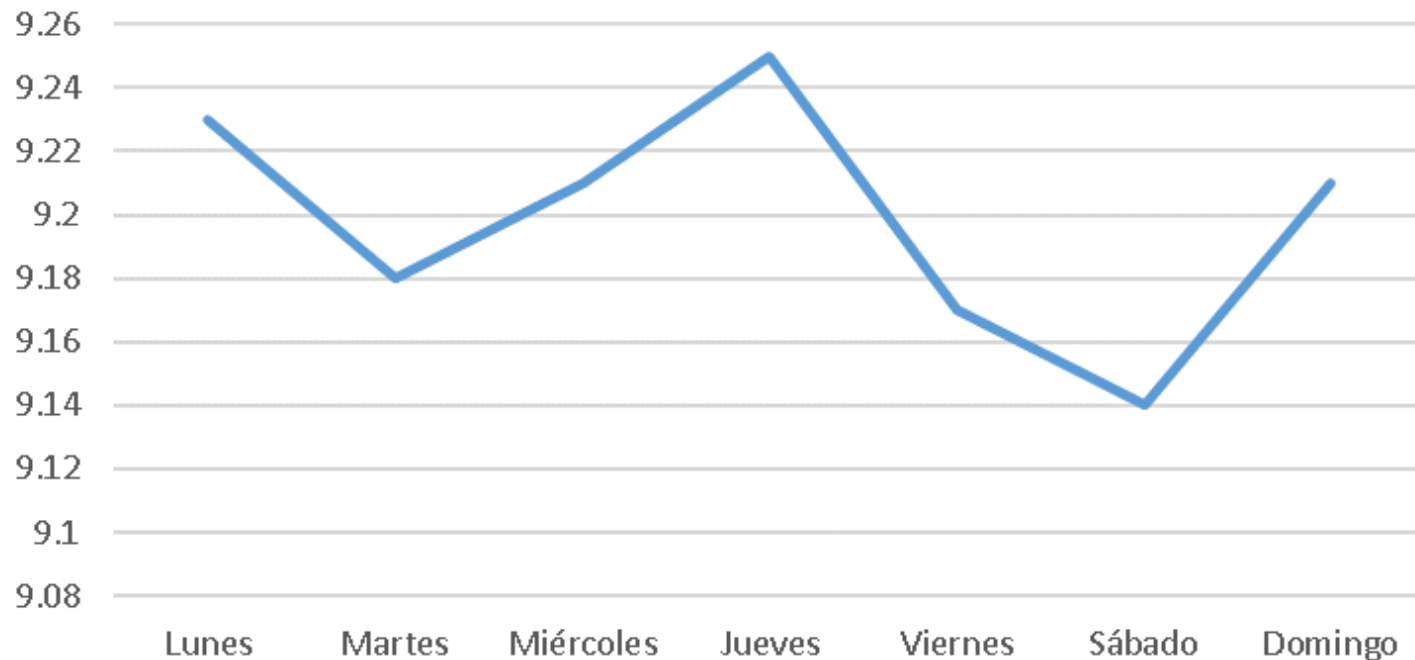
EVALUAR LAS HERRAMIENTAS DEL MODELO DE GESTIÓN!!!



DASHBOARDS



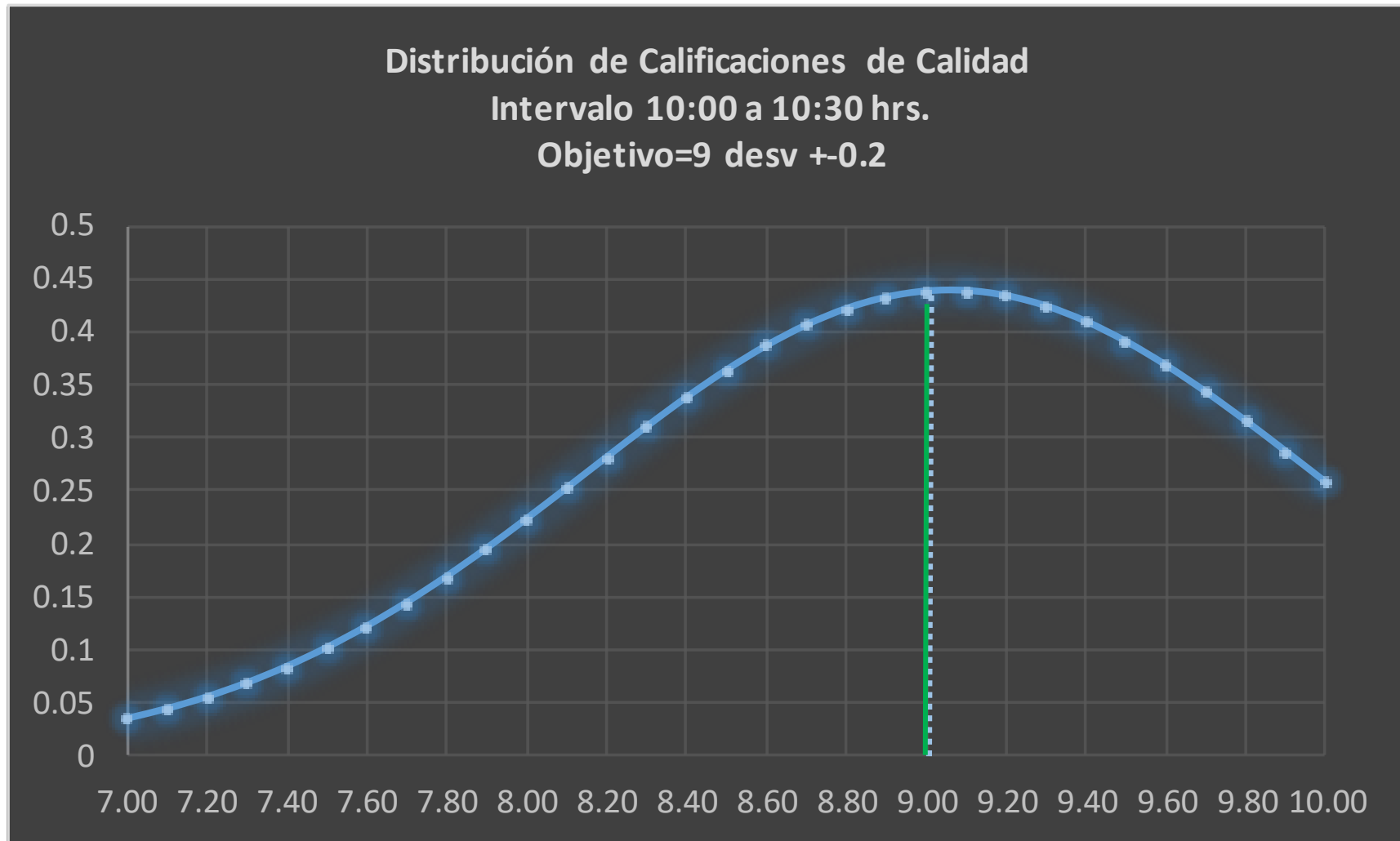
CALIFICACIÓN PROMEDIO DEL EQUIPO SEMANA 10



Información Monitoreos de
Calidad

Gráficos en el Dashboard
que muestran el
comportamiento
histórico de la
calificación promedio del
equipo.

Gráficos en Tiempo Real Calificación de Calidad de una Muestra



Cobranza Domiciliaria: El Cliente Evalúa la Calidad

Indicadores de la Experiencia del Cliente

C-Sat: Customer Satisfaction (Satisfacción del Cliente)

NPS: Net Promoter Score (Nivel de Promotor)

CES: Customer Effort Score (Nivel de Esfuerzo del Cliente)



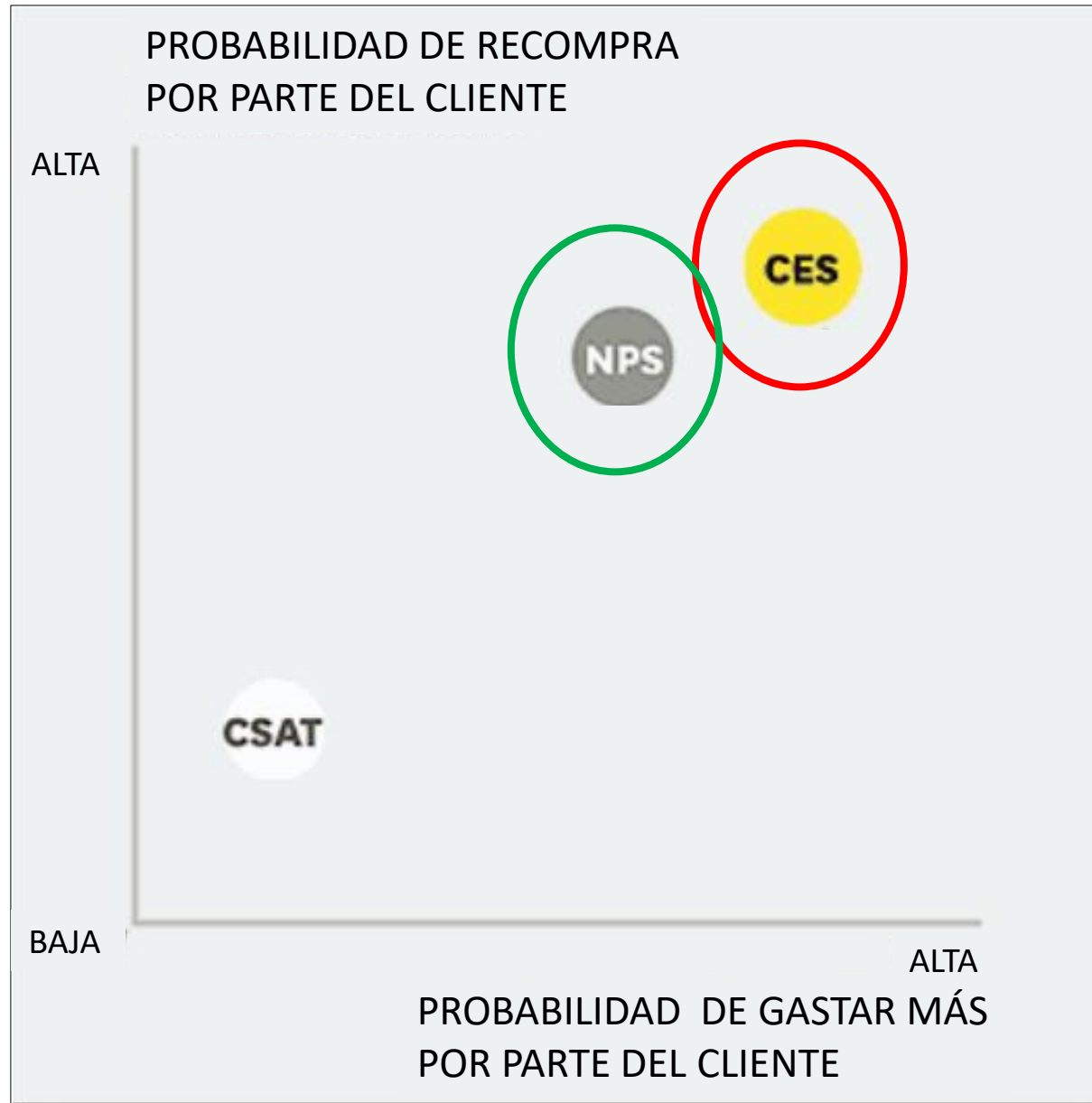
Comparativo



CES

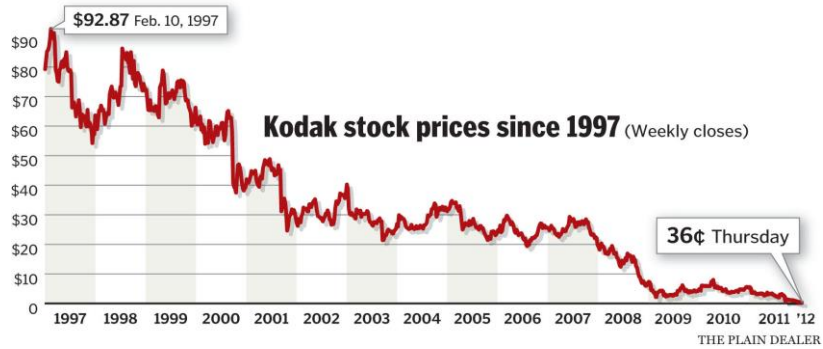
NPS

C-Sat





EXPERIMENTACIÓN





La presión y la saturación
sigue siendo la regla...

- ⚠️ “Bombardeando” al Cliente por todos lados.
- ⚠️ Guiones y estrategias que no se enfocan en lograr que el cliente QUIERA pagar.
- ⚠️ La maravillosa tecnología como los bots, la IA y demás, queda reducida en su capacidad de contribuir por que la configuramos con estas prácticas del pasado.

¿El cliente querrá pagar si...?



Lo primero que lee en un SMS es quizá, uno de los usuales ultimátum o el guion genérico acostumbrado:



“Cliente con número de cuenta _____ que presenta un adeudo de _____ pague de inmediato”

Lo que seguramente lograremos son **emociones adversas** que harán que el cliente **no lo lea** completo, además por que ya se lo sabe..., recibe muchos, y quizá **lo borre en el acto.**

¿El cliente
querrá
pagar si...?

SR(A):

AVAI - EMPRESAS S.P. - SEDE MAJOR FRENTE AL QUINQUE TEL. 532

PROCESO / AVAI : M

C 34 AVE 2 Y 3 /297COL. EMPRESAS S.P. - SEDE MAJOR FRENTE AL QUINQUE

CANTIDAD A DEMANDAR:

\$20,331.00

LA SEMANA ANTERIOR LE INFORMAMOS DE LA IMPORTANCIA Y URGENCIA DE HACER SU PAGO Y COMO CONSECUENCIA DE HABER HECHO CASO OMISO AL REQUERIMIENTO DE PAGO, HEMOS INICIADO TRAMITES PARA ENTABLAR LA DEMANDA MERCANTIL EN SU CONTRA POR EL ADEUDO QUE MANTIENE CON NUESTRA REPRESENTADA S.A. DEBE RECORDAR QUE EL PROCEDIMIENTO DE EMBARGO GENERA UNA SERIE DE GASTOS, MISMOS QUE CORREN POR CUENTA DEL CLIENTE Y QUE LE SERAN EXIGIDOS MEDIANTE UNA DEMANDA MERCANTIL.

NOS VEREMOS EN LA PENA DE INGRESAR A SU DOMICILIO, ACOMPAÑADOS DE UNA ORDEN JUDICIAL Y UN ACTUARIO PARA SUSTRARER LOS BIENES QUE GARANTICEN SU ADEUDO

EL ART. 1393 DEL CODIGO DE COMERCIO MENCIONA QUE NO ENCONTRANDOSE EL DEUDOR A LA PRIMERA BUSQUEDA SE LE DEJARA CITATORIO FIJANDOSE EL DIA Y LA HORA PARA QUE AGUARDE; POR EL SOLO HECHO DE NO AGUARDAR EL EMPLAZAMIENTO SE PROCEDERA A LA PRACTICA DE EMBARGO CON CUALQUIER PERSONA QUE SE ENCUENTRE EN CASA.

EL ART. 42 DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES INDICA QUE LOS JUECES PARA HACER CUMPLIR DETERMINACIONES PUEDEN EMPLEAR CUALQUERA DE LOS SIGUIENTES MEDIOS DE APREMIO:

- MULTA
- FUERZA PUBLICA Y ROMPIMIENTO DE CERRADURAS
- CATEO POR ORDEN ESCRITA
- EL ARRESTO POR EL TIEMPO QUE DETERMINE LA AUTORIDAD

PAGO MINIMO PARA EVITAR PROCESO

\$4,221.90

¿El cliente
querrá pagar
si...?

LA INSTRUCCIÓN HACIA NOSOTROS ES MUY CLARA, USTED DEBE LIQUIDAR SU ADEUDO ANTES DE 48 HORAS ES POR ELLO, QUE **CON LA AYUDA DE 10 ABOGADOS** ESPECIALIZADOS EN REALIZACIÓN DE ACCIONES DE COBRO, EFECTUAREMOS 60 REQUERIMIENTOS DIARIOS DE CLIENTES DEUDORES, QUE SE HAN NEGADO A LIQUIDAR SU ADEUDO.

ESTAS ACCIONES INICIARAN EN 48 HORAS, EN VIRTUD DE QUE SU CUENTA CON DERIVADO DE SU TARJETA **ARD** TIENE UN ATRASO IMPORTANTE, **SU DILIGENCIA SERA DE LAS PRIMERAS QUE EFECTUAREMOS!!!**

EN ESTE PROGRAMA INTENSIVO DE RESOLUCION DE CUENTAS, LE PROPORCIONAMOS LOS DATOS DE LAS PERSONAS QUE PARTICIPARAN EN LA DILIGENCIA DE REQUERIMIENTO, DE NO LIQUIDAR USTED SU ADEUDO, ANTES DE 48 HORAS, RECORDANDOLE QUE DEBEN IDENTIFICARSE PLENAMENTE ANTE USTED

PERSONAL AUTORIZADO.- LIC SERGIO PEREZ MARTINEZ Y LIC. JOEL ESTRADA GOMEZ, QUIENES DEBERAN MOSTRARLE A USTED UN GAFETE DE IDENTIFICACION.

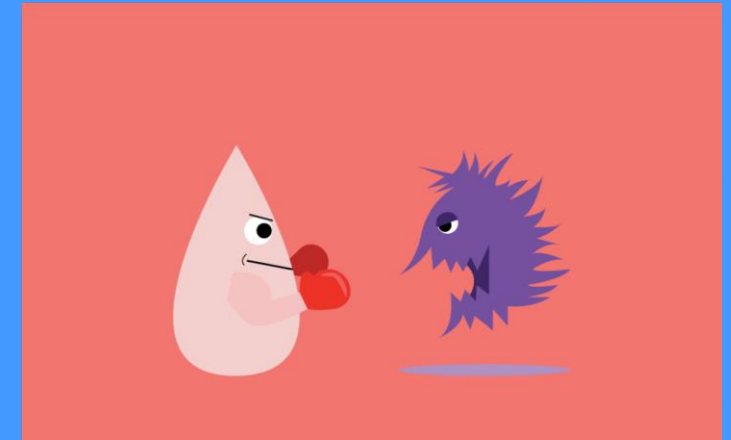
EL PROCESO A SEGUIR SERA EL SIGUIENTE.- LOS ABOGADOS AUTORIZADOS SE IDENTIFICARAN ANTE LA PERSONA QUE LO ATIENDA, ACTO CONTINUO PROCEDERA A DAR LECTURA A EL ESCRITO DE REQUERIMIENTO Y PROCEDERAN A REALIZAR LA ACCION DE COBRO CORRESPONDIENTE.

LO MÁS IMPORTANTE DEBE SER LA TRANQUILIDAD DE SU FAMILIA, SU BUEN NOMBRE EN SU COLONIA Y SU HISTORIAL CREDITICIO ANTE EL BURO DE CREDITO.

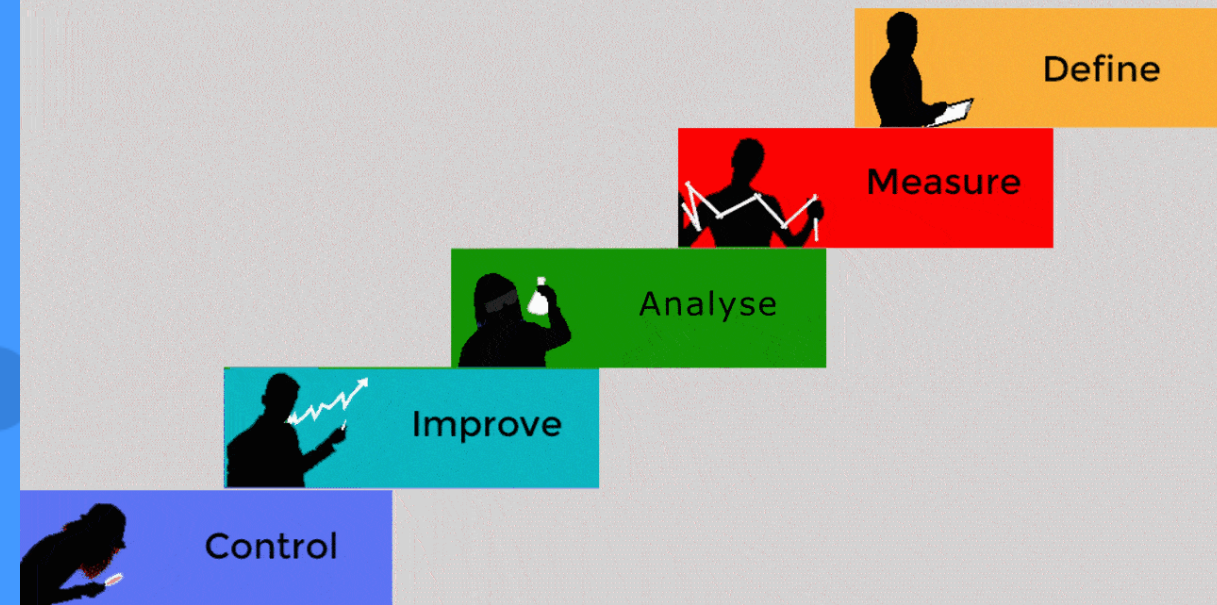
ULTIMA OPORTUNIDAD.-A EFECTO DE EVITAR QUE SE EJECUTE ESTA ACCION DE COBRO, VIGENTE POR 48 HORAS LE OFRECE LA SIGUIENTE OPCION - A LA FECHA SU ADEUDO CON BANCO INVEX, DERIVADO DE SU ADEUDO CON TARJETA

¿Por qué es tan difícil innovar en la Cobranza?

ESTA DISEÑADA PARA IMPEDIR EL CAMBIO PARA REDUCIR EL RIESGO.



Lean Six Sigma Black Belt



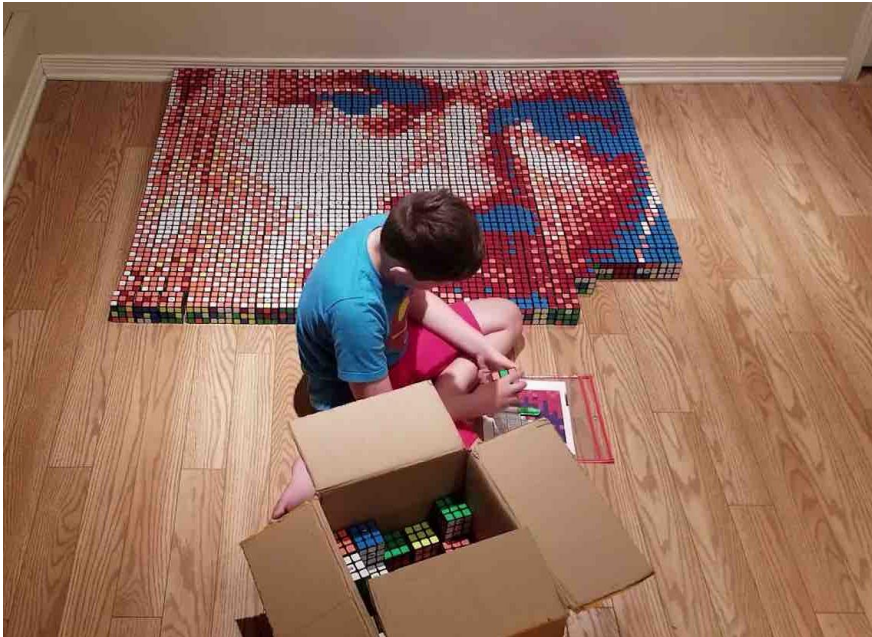


AUTONOMÍA



El Modelo de
Capacitación

La capacitación para el trabajo debe enfocarse en crear habilidades prácticas y fomentar la experiencia.



<https://www.goodnewsnetwork.org/boy-makes-john-cena-portrait-out-of-rubiks-cubes/>

Experiencias Vivenciales

Modelo Grupal de Incentivos

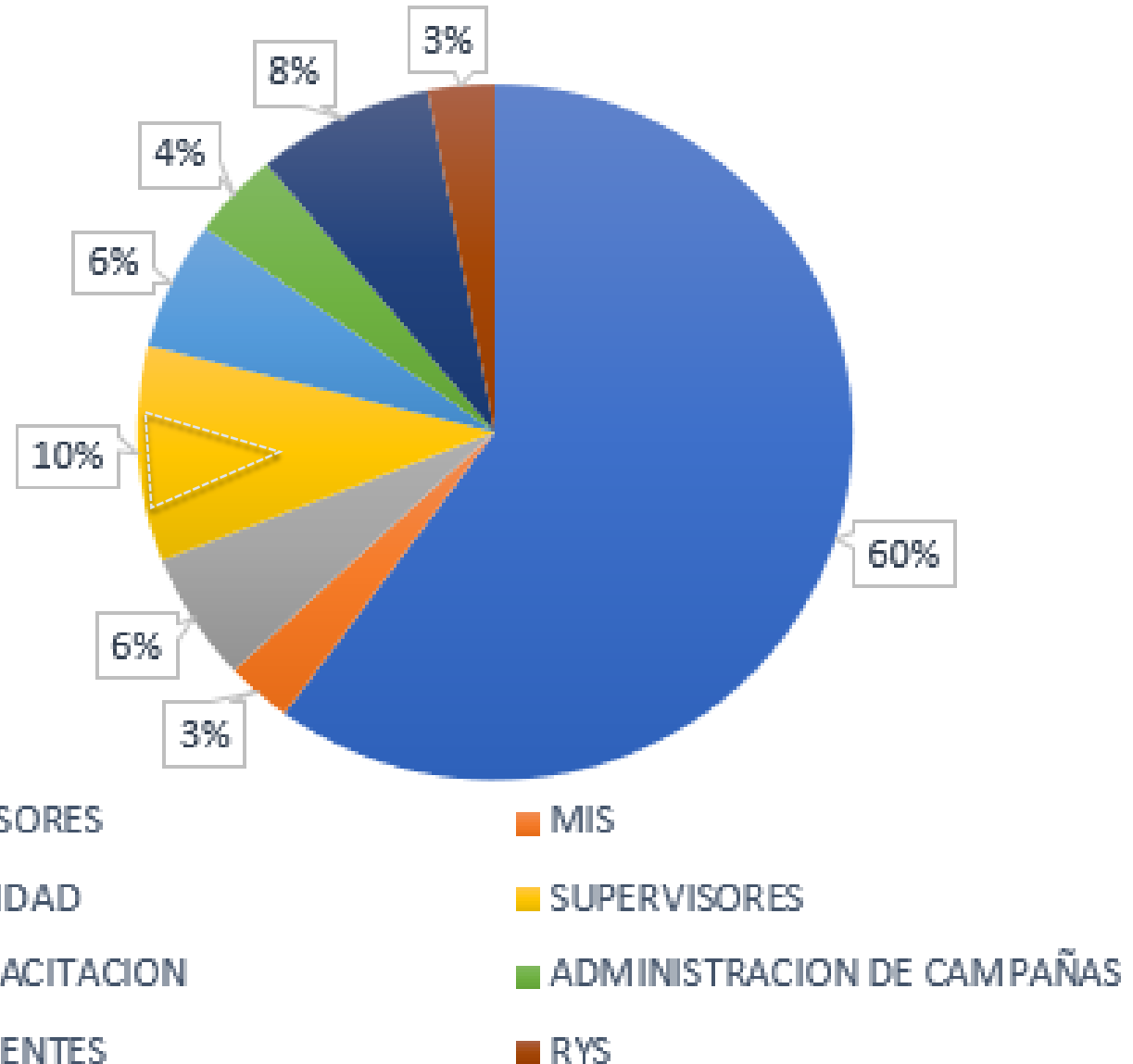
\$ El fondeo del bono se crea con los propios beneficios del recuperación aumentada que tiene la organización cuando se llega a la cuota.

\$ La alta dirección decide qué porcentaje de ese monto global le corresponde a cada área.

\$ El bono se reparte si y solo si:

- ✓ Cobranza logra su cuota al 100%
- ✓ El colaborador, en su área de trabajo que haya contribuido al logro, demostrado con una calificación dentro de objetivo en su métrica individual y orientada al PTM.

⚠ Si Cobranza no llegó al objetivo, el bono no se reparte y se acumula.





Ha llegado
el momento
de ajustar
las velas...

Gracias



Raúl Monterrosa
Director General ICM
raul.monterrosa@icmcredit.com
www.icmcredit.com
www.blhcapacitacion.com