



Organiza:



## Gerenciamiento de Alto Impacto para las áreas de Cobranza COLLECTIONS: TOP TALENT & TOP MANAGEMENT

Reformulando el Mapa estratégico del área de cobranza y **desarrollando nuevas capacidades técnicas y tácticas con metodologías de alto impacto**

# Joaquín Peña

Director de Consultoría  
joaquin.pena@icmcredit.com  
WhatsApp: 52 55 5407 5947



# Estrategias de alto impacto

Contactabilidad

Facilidades financieras

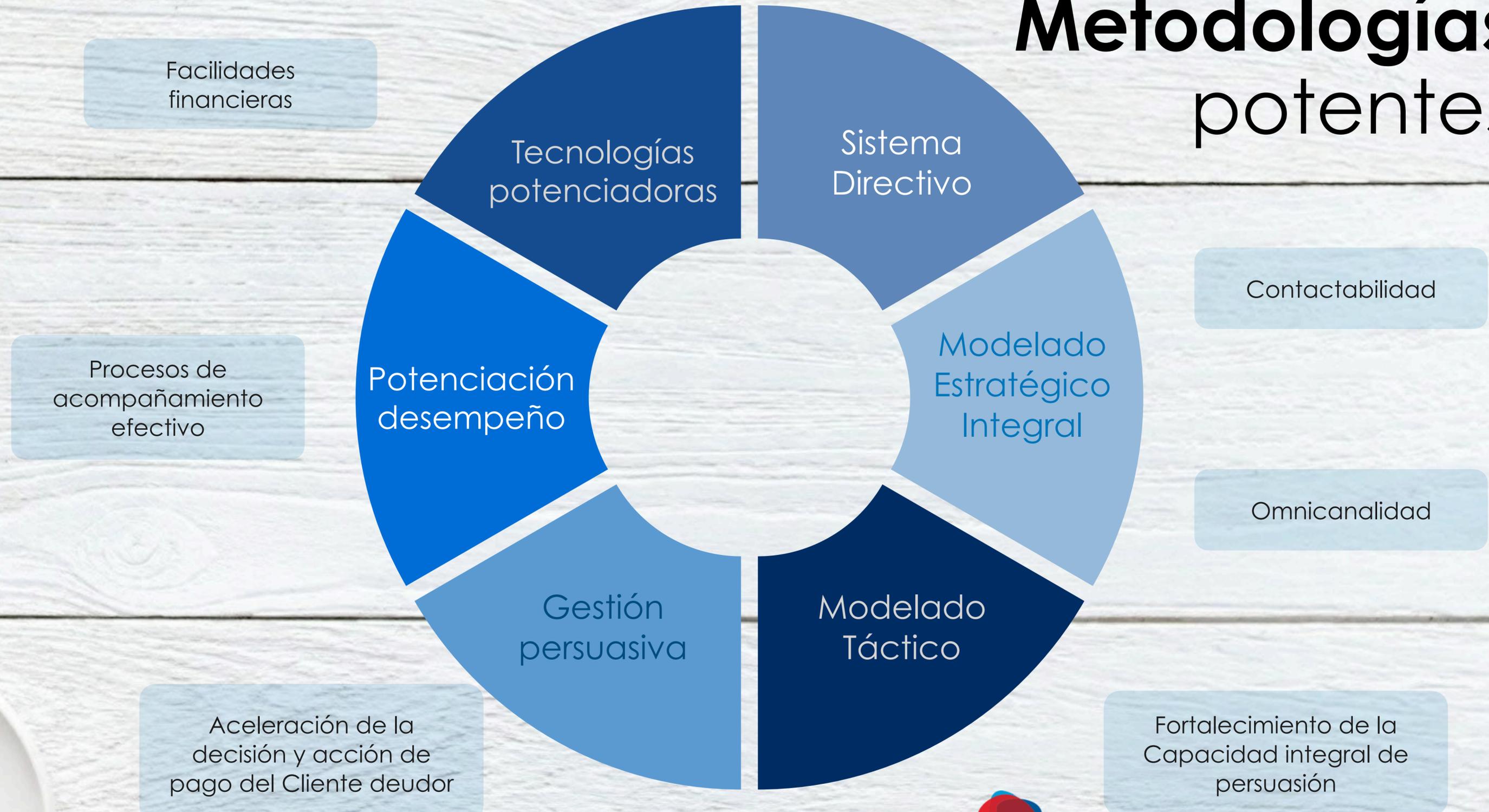
Omnicanalidad

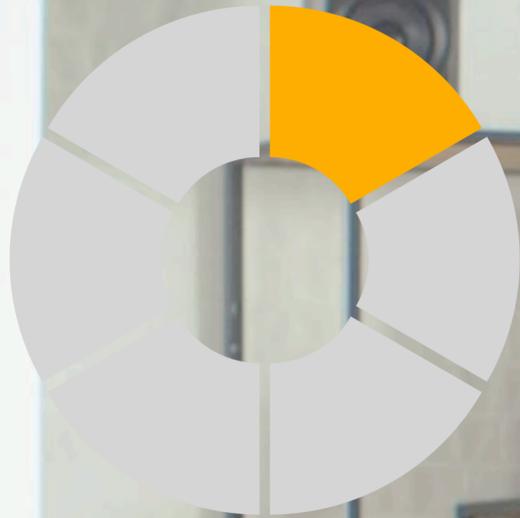
Procesos de acompañamiento efectivo

Fortalecimiento de la Capacidad integral de persuasión

Aceleración de la decisión y acción de pago del Cliente deudor

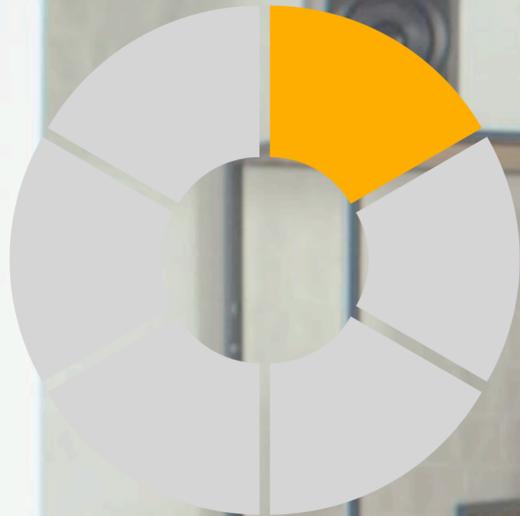
# Metodologías potentes





## Sistema Directivo

**Habilidades estratégicas y de Liderazgo Orgánico** en los niveles Directivos y Gerenciales, que **potencian** a la Organización de Cobranza



# Sistema Directivo

Encuadre

Colaboración

Ejecución

Transformación

Resultados

Visión dinámica

Madurez Emocional

Momentos de Verdad

Fases de evolución

Panorama (dashboard) de resultados

Solución Problemas

Bienestar integral

Relaciones funcionales

Dinámica de implementación

Funcionamiento 360°

Impulso al talento

Aporte Ciclos de Negocio

Adopción Macrotendencias

Estrategias integrales

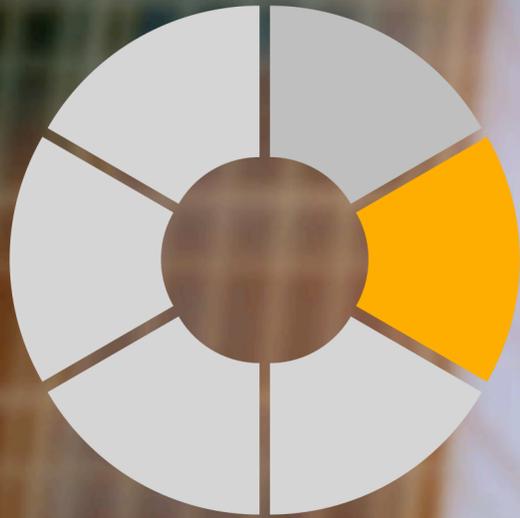
Información efectiva

Recursos

Hábitos y rutinas clave

Control

by  Lemon tree®



## Modelado Estratégico Integral

Parafraseando a Miller - Heiman

**Los clientes PAGAN por sus  
propios motivos, no por los tuyos**

Te pagarán, si subes de prioridad para ellos...

Más del 80% de las  
decisiones que  
tomamos las personas,  
están basadas en  
nuestras EMOCIONES

La Cobranza tiene la  
oportunidad de dar una gran  
experiencia en el servicio de  
asesoría y acompañamiento  
para el pago

# Atracción





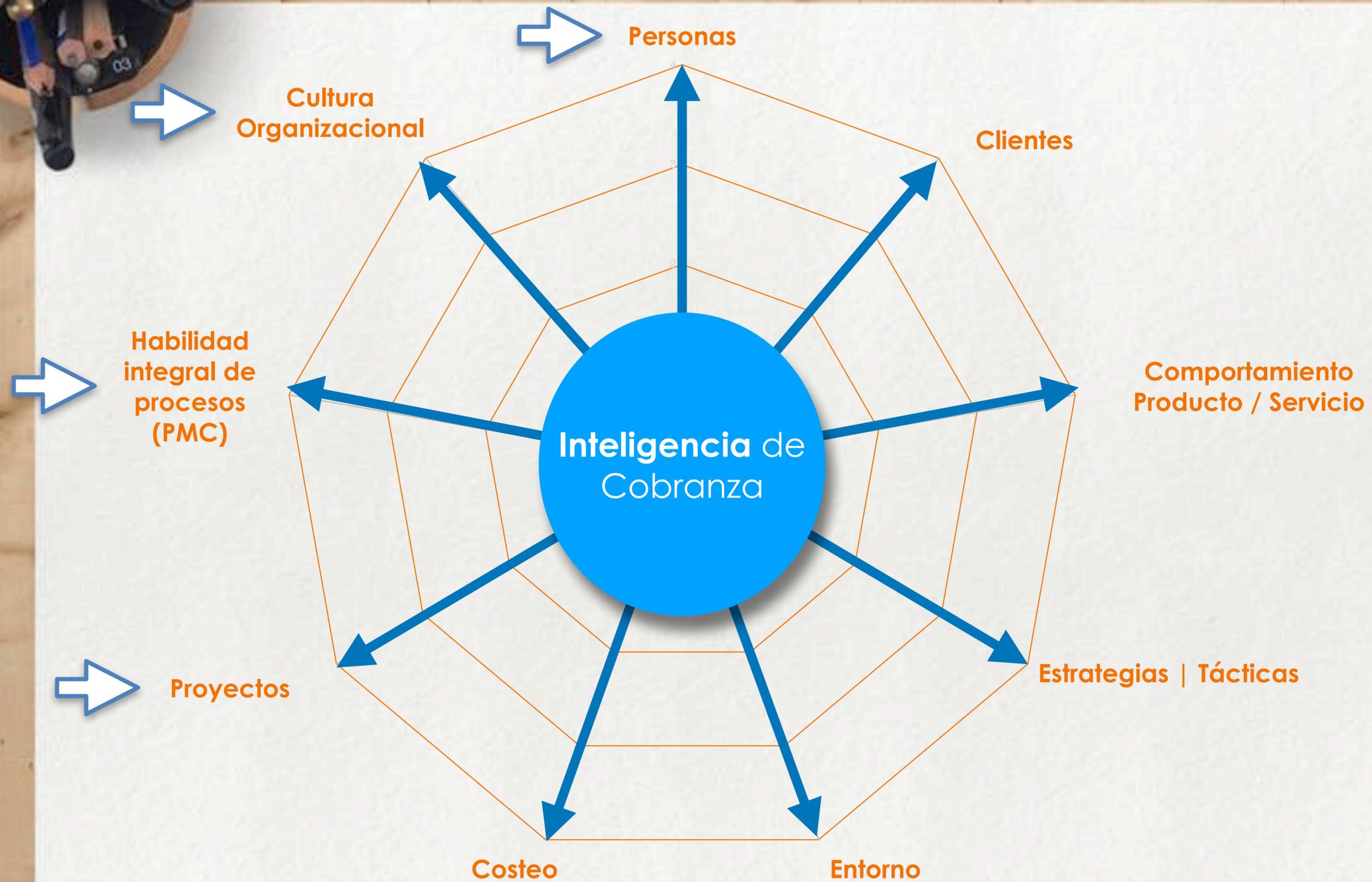
# Conversaciones y Vínculos

**Convencimiento  
que nos suba de  
prioridad**



# Simplicidad / Agilidad





# Focalización con **SEGMENTACIÓN**

Características conocidas del cliente, como persona



- ▶ Preferencias
- ▶ Sociodemográficos
- ▶ Carácter de pago
- ▶ Situación socioeconómica
- ▶ Conocimiento de aspectos personales
  - Canales preferidos
  - Edad
  - Situación de vida
  - Expectativas y planes
  - Ocupación

**CLIENTE**

- ▶ Mora
- ▶ Mora real
- ▶ Saldo
- ▶ Mora real del crédito

**CUENTA**

Estado del crédito y mora



Relevancia y riesgo del cliente o cuenta



- ▶ Prioridad negocio
- ▶ Riesgo
- ▶ Historial
- ▶ Tendencia de la mora
- ▶ Prioridad del crédito para el cliente

**RIESGO**

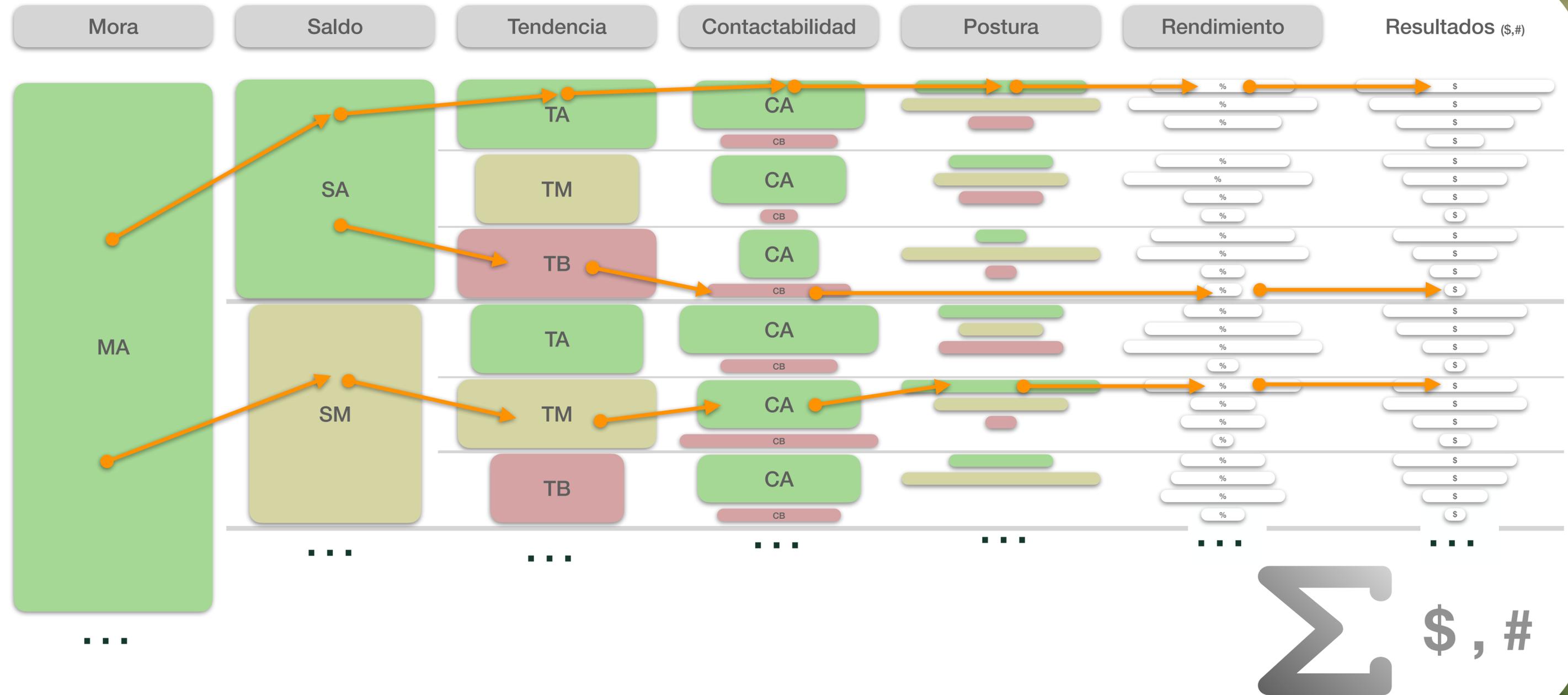
**COBRANZA**

- ▶ Comportamiento de pago
- ▶ Contactabilidad
- ▶ Postura ante gestiones

Antecedente cobranza y factibilidad actual de cobro



# Análisis de Mapas de Posibilidades para enfoque



Visión Negocio

Objetivos financieros

Objetivos financieros

Objetivos financieros

Necesidades Clientes (segmentados)

Necesidades Equipo COB

Necesidades Negocio

MV MV MV MV

MV MV MV MV

MV MV MV MV

MV MV MV MV

Proceso |  
Acción Clave

Desde buenas **Hipótesis** de cobro por segmento :

“Pensamos que si hacemos **x** con los clientes **y**, a través de **w** lograremos **z**”

# Modelado Táctico

Modelo Funcional Integral





Modelado Táctico

**Timelines** de cobro: Acciones especializadas por **FASE**

Encuentro

Negociación

Acuerdo

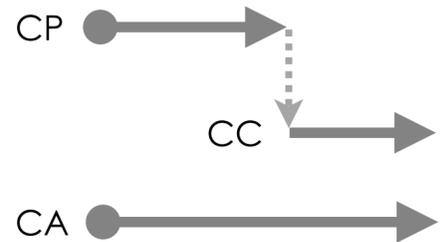
Seguimiento



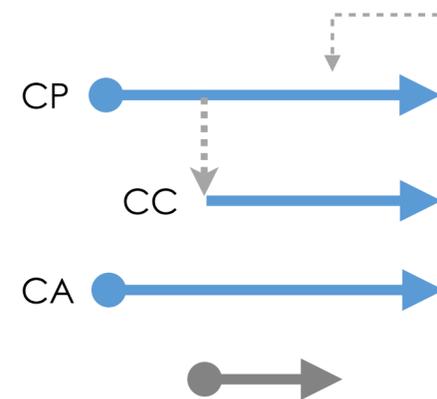
## Modelado Táctico

**Timelines** de cobro: topografía omnicanal de los flujos de gestión

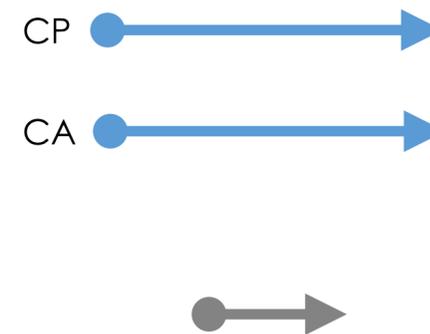
### Encuentro



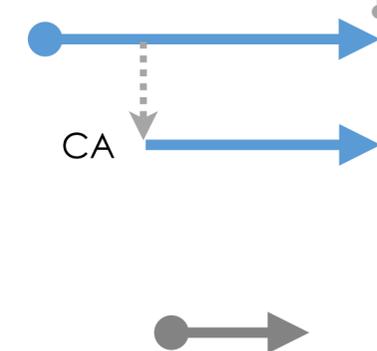
### Negociación



### Acuerdo



### Reforzamiento y Mantenimiento



Intentos

Conexiones

Contactos

Contactos Directos

Promesas Levantadas

Promesas Cumplidas

- a
- b
- c
- d

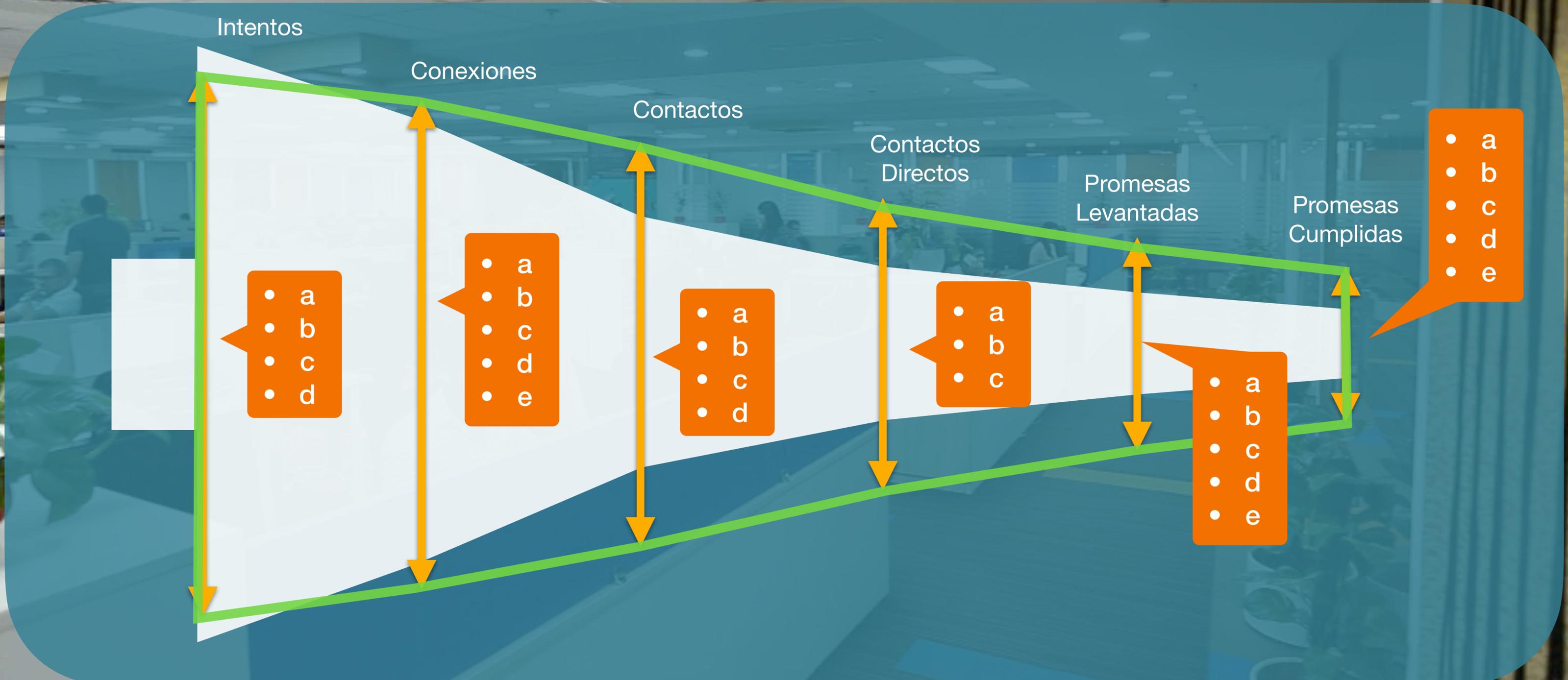
- a
- b
- c
- d
- e

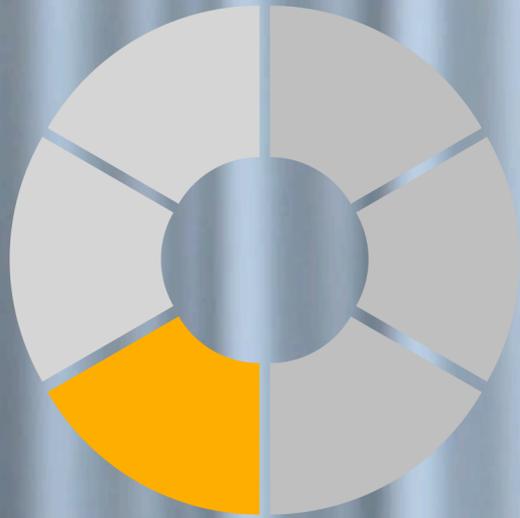
- a
- b
- c
- d

- a
- b
- c

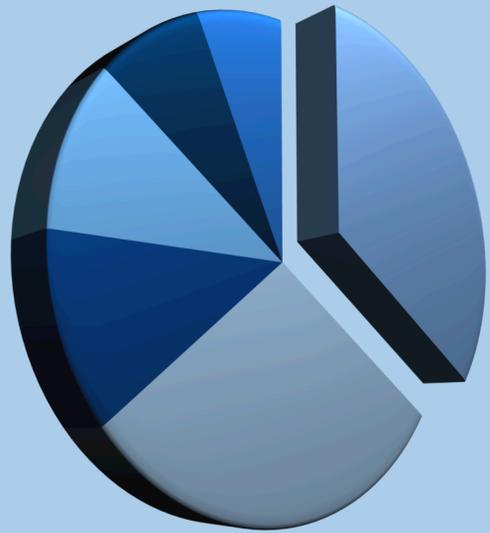
- a
- b
- c
- d
- e

- a
- b
- c
- d
- e





## Gestión Integral persuasiva y focalizada



Encuentro

Gestión

Información

Mktg

Negociación

Gestión

Información

Mktg

Acuerdo

Gestión

Información

Mktg

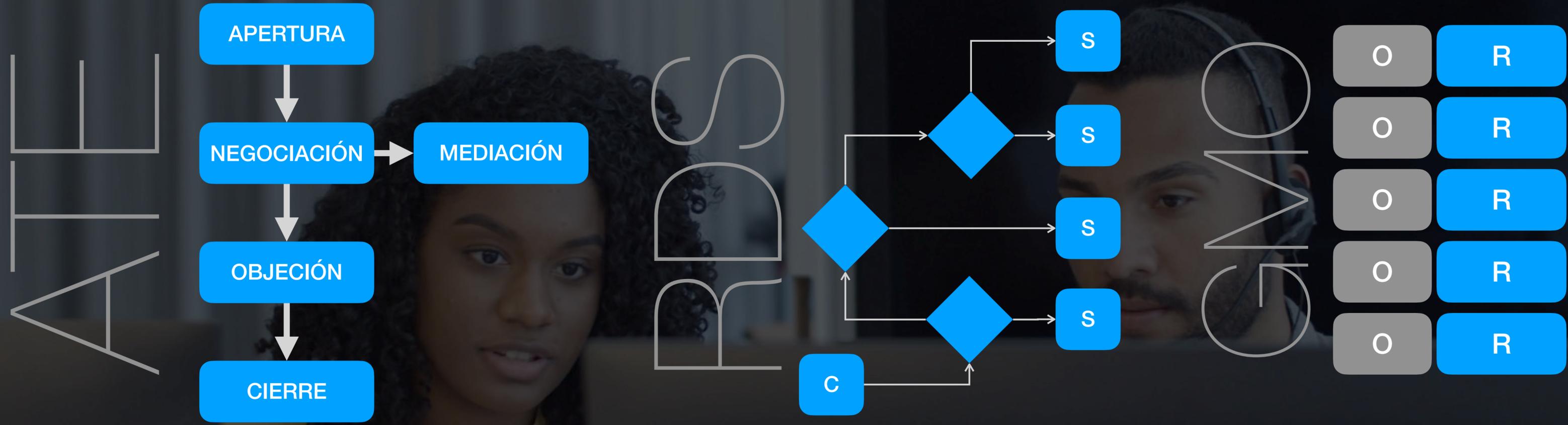
Seguimiento

Gestión

Información

Mktg

# Modelo de Gestión persuasivo Con herramientas metodológicas



# Modelo de Gestión persuasivo

## Encuentro

Anzuelo: iniciar contacto

Rompehielos: Apertura

Contacto con Terceros

Mensajes

Eliminación de terminaciones tempranas

Salida

## Negociación

Información clara

Persuasión y Negociación

Manejo de Objeciones

## Acuerdo

Reforzamiento de Resoluciones

Presentación de Solución acordada

Salida

## Seguimiento

Recordación de pagos

Acompañamiento

Salida

Gestión inteligente y emocional,

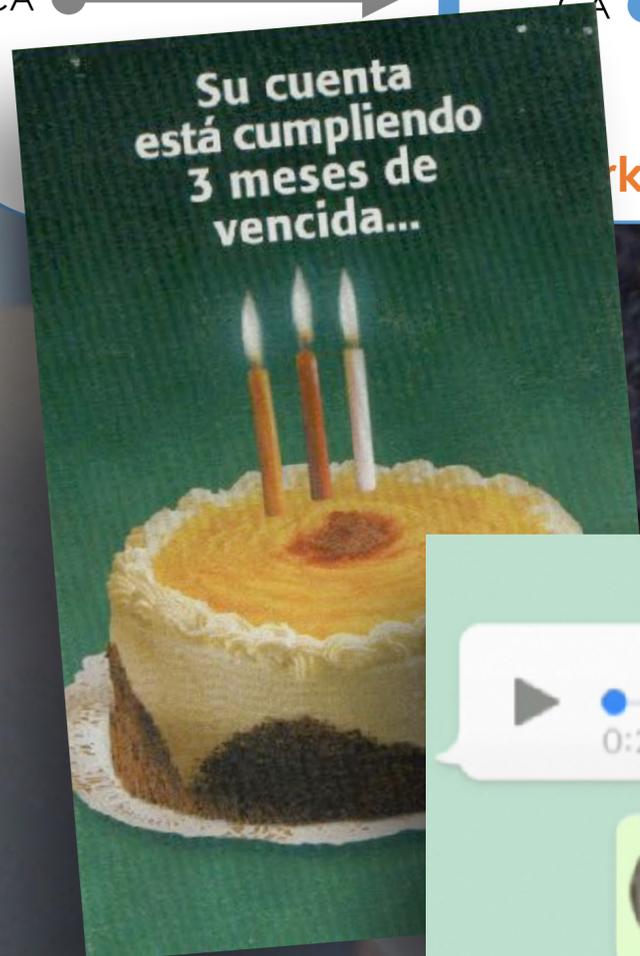
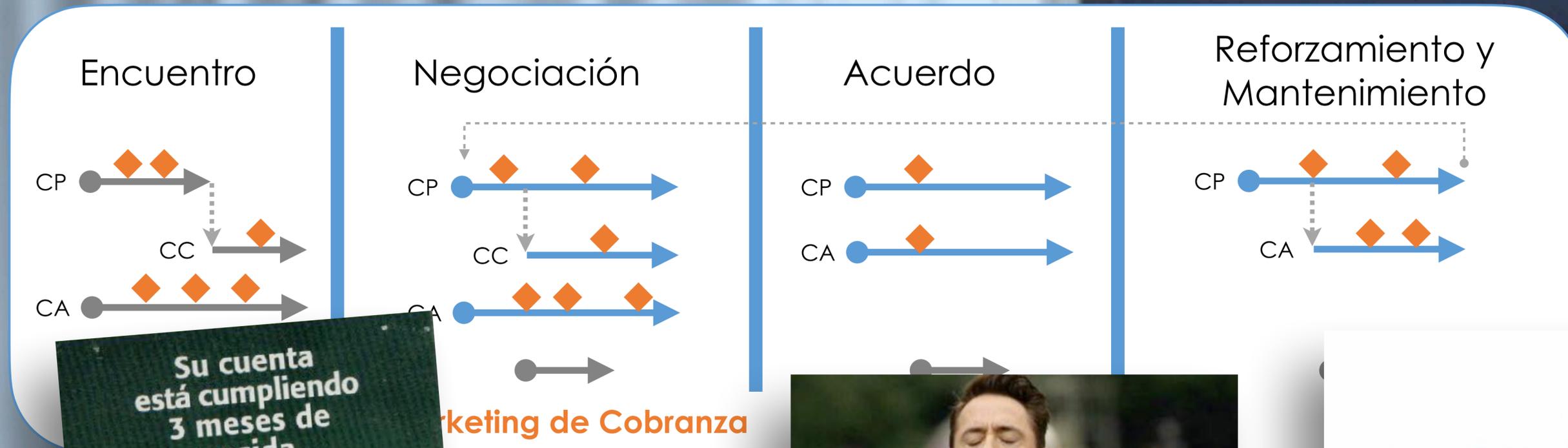
con:

Tips

Alertas

Notas

# Marketing de cobranza: comunicación y piezas con mensajes



Marketing de Cobranza



**LISTO!!! PRÓXIMO PAGO ESTE VIERNES 20 Y A TENER UN FIN DE SEMANA TRANQUILO!!!**





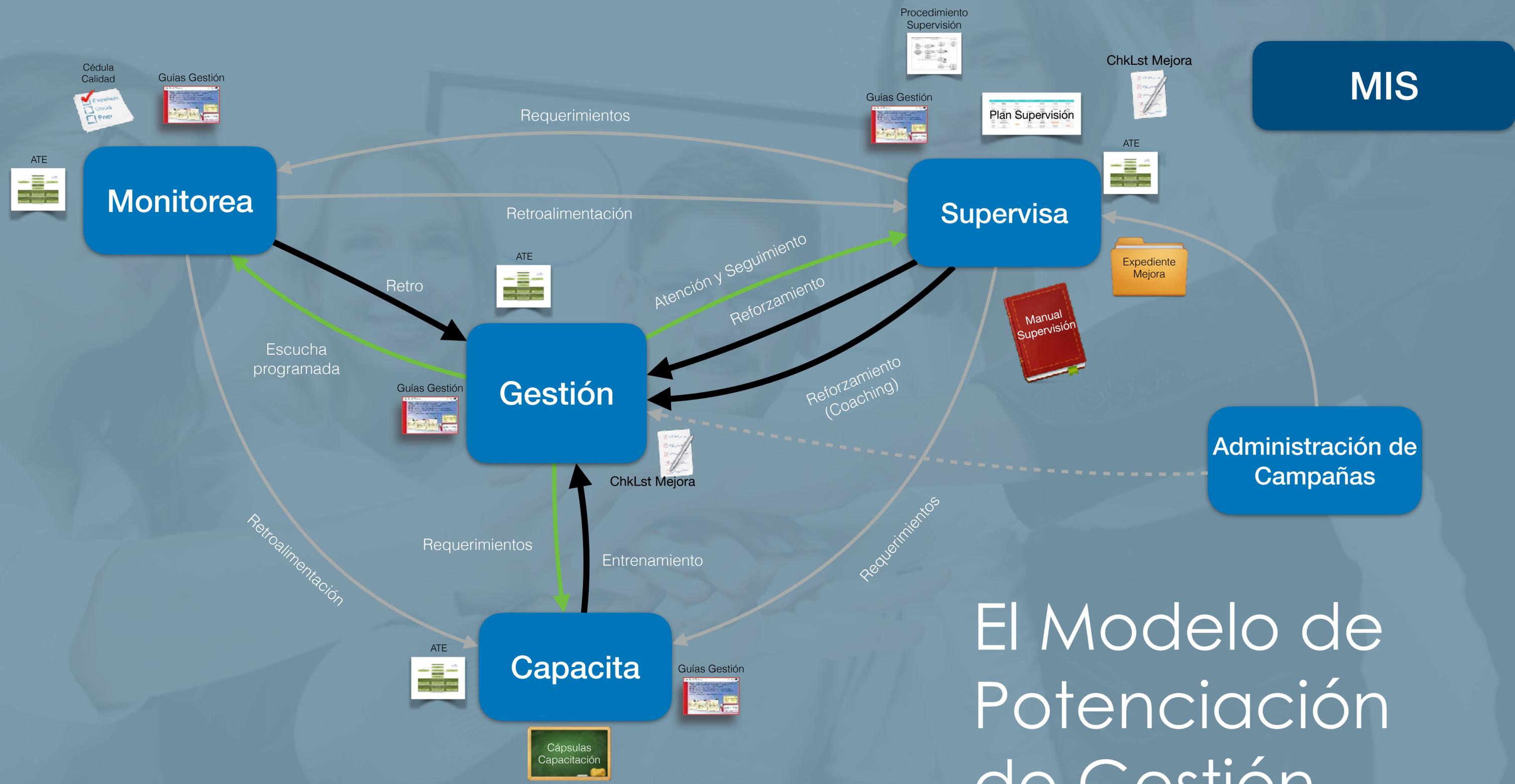
Potenciación del Desempeño

**Personas que aportan con:**

- PRODUCTIVIDAD:** Acciones
- EFFECTIVIDAD:** Resultados
- CALIDAD:** Formas
- COMPETENCIAS:** Desarrollo

# El PMC y el Modelo de Potenciación de Gestión

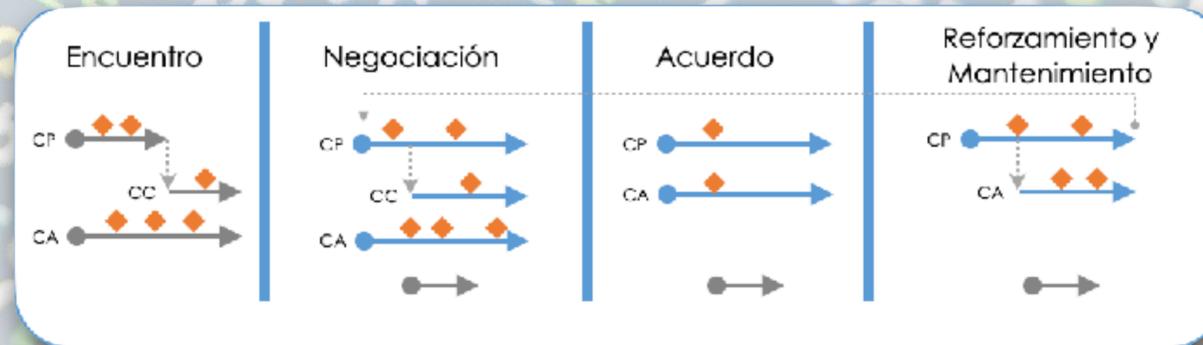




# El Modelo de Potenciación de Gestión



# Tecnologías potenciadoras

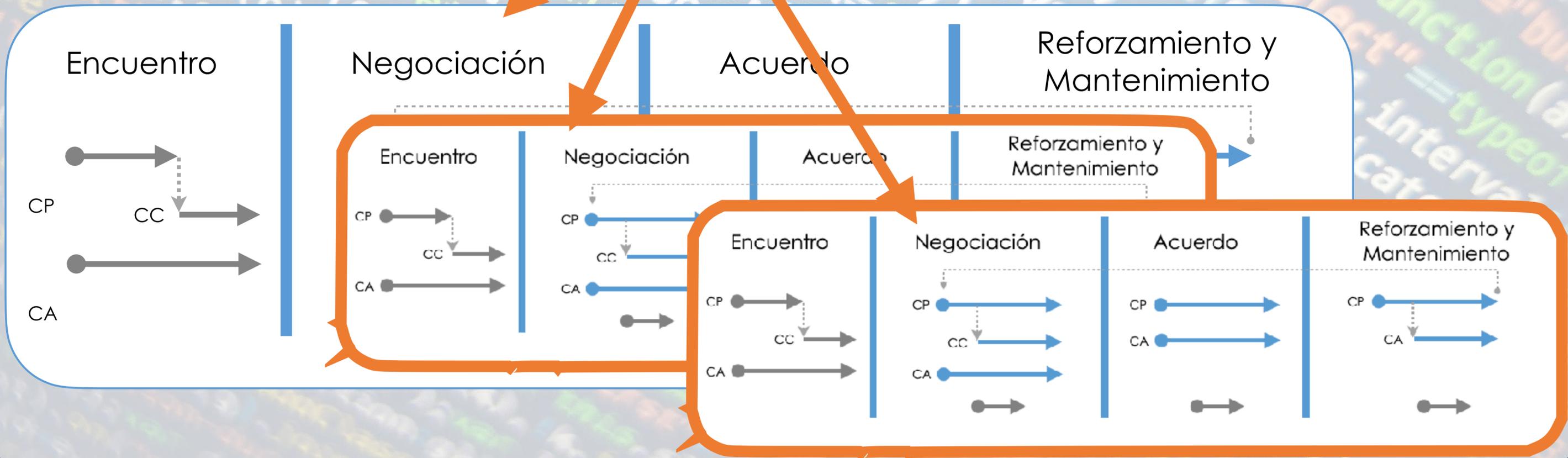




# Tecnologías potenciadoras



- **Ruteo de acciones:** cambio instancias, reproceso, cambio de campañas



Facilidades  
financieras

Contactabilidad

Tecnologías  
potenciadoras

Sistema  
Directivo

Procesos de  
acompañamiento  
efectivo

Potenciación  
desempeño

Modelado  
Estratégico  
Integral

Omnicanalidad

Aceleración de la  
decisión y acción de  
pago del Cliente deudor

Gestión  
persuasiva

Modelado  
Táctico

Fortalecimiento de la  
Capacidad integral de  
persuasión



**LEO**

**Leader Ecosystem  
Orchestrator**

Pensamiento estratégico

Tiempo para pensar...

Capacidad de gestión transformacional

**INTUICIÓN**

enciación  
empeño

Modela  
Estratégic  
Integro

Muchas  
gracias!!!



Joaquín Peña

Director de Consultoría

[joaquin.pena@icmcredit.com](mailto:joaquin.pena@icmcredit.com)

WhatsApp: 52 55 5407 5947