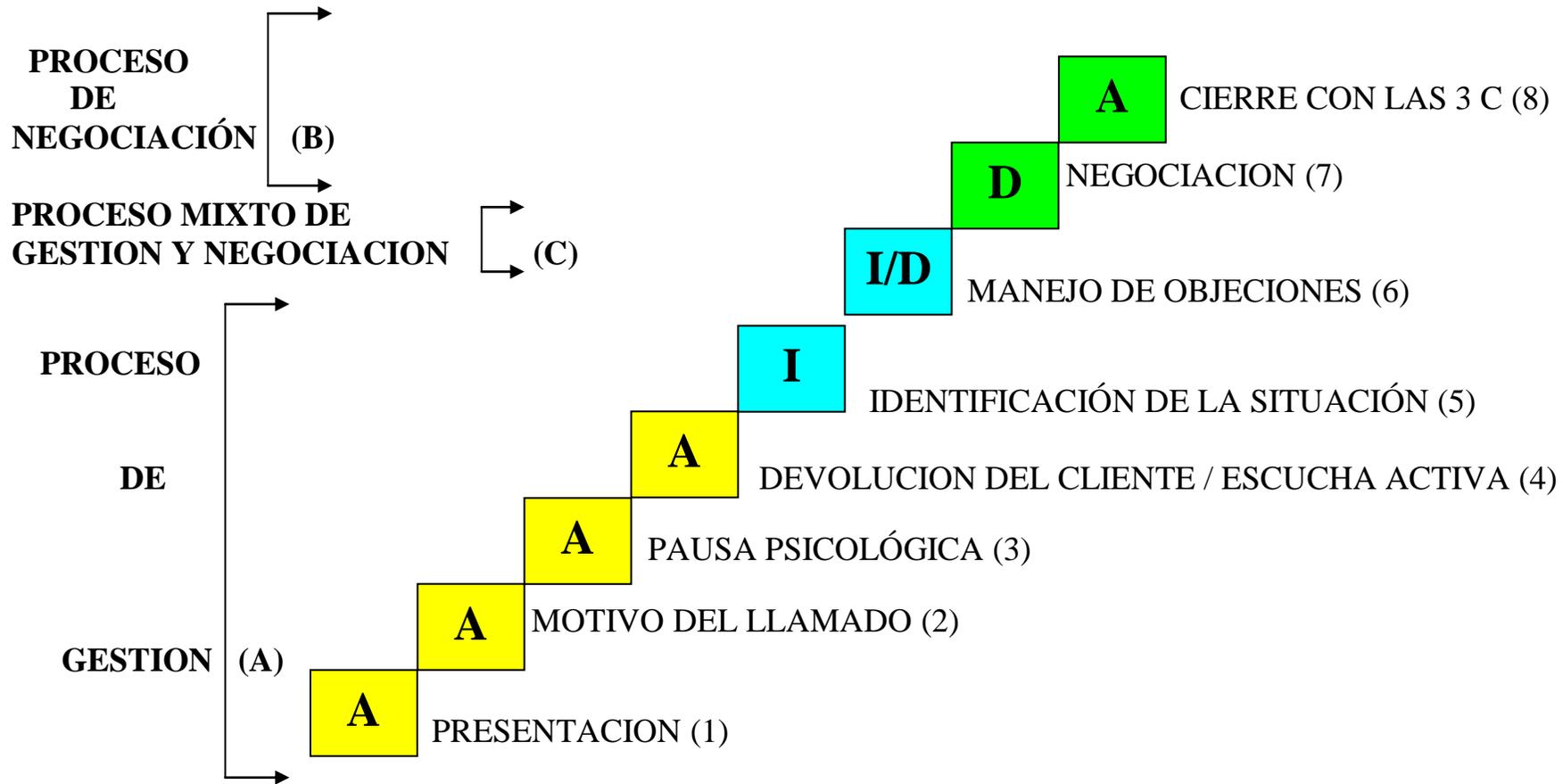


PROTOCOLO DE GESTION Y NEGOCIACION DE BANCO XXX

ESCALERA AL LOGRO + METODO AIDA + PROTOCOLOS ASKING



NOMENCLADOR

METODO AIDA: A (acaparar la Atención) **I** (despertar el Interés) **D** (convertir el interés en Decisión) **A** y la decisión en Acción (Pago).

NEGOCIACIÓN EN COBRANZAS: Se entiende por negociación en cobranzas a todo proceso de influencia que se desata sobre una o varias personas para que asuman una conducta determinada. En nuestro caso: PAGAR. Importancia de los cierres parciales (para llegar al cierre final con las 3 C de las cobranzas) y de la cadena de compromisos (del decisor y otros interlocutores del entorno del o los decisores)

(A) **PROCESO DE GESTIÓN:** Proceso de Intercambio de Información, Atracción e Indagación. En este proceso el gestor tiene el objetivo de detectar las Variables Duras y Blandas del cliente (interlocutores)

Variables Duras: ¿Quién es el decisor o decisores para obtener el pago?. Cantidad de tiempo en mora del cliente, actividad del cliente (si se encuentra en riesgo), historial del cliente (comportamiento de pago), complejidad actual del cliente (en conflicto con el personal, baja actividad, etc.), necesidades o intereses del cliente corporativo que tengan que ver con el pago (certificado de ART, etc.), identificación de tipos de interlocutores (facilitadores, impulsores del pago y obstaculizadores). Mapas Estratégicos del cliente: Organigrama Decisional del Pago (Detección de decisores) y Flujograma de toma de decisiones para el pago (Ruta del Pago en el Cliente)

Variables Blandas: lingüísticas y psicológicas. Metaprogramas Activos, Distorsiones del Lenguaje (Objeciones No Válidas en Cobranzas – Conflicto - Contraargumentación, Cambio de Sentido o Desarmado con el uso de Metamodelos), Objeciones Válidas en Cobranzas (Problemas que se resuelven brindando el gestor la información que le falta al cliente para pagar), Modalidades (Visual, Auditivo y Cinestésico), Estados del Yo (el PAN de la negociación) y Creencias, de los interlocutores

(B) **PROCESO DE NEGOCIACIÓN:** el proceso de negociación consiste en desatar un proceso de influencia o inducción, sobre los interlocutores del cliente (facilitadores, impulsores del pago y obstaculizadores), basándose en las variables duras y blandas detectadas. Cuanto más cantidad y calidad de variables duras y blandas detecte, más poderoso, efectivo y eficiente será mi proceso de negociación.

(C) **PROCESO MIXTO:** de gestión y negociación. El manejo de objeciones se podrá: revertir o contraargumentar, desarmar la objeción con la aplicación de los metaprogramas o ser un disparador de negociación (menos recursos mayor plazo, etc.)

ESCALERA AL LOGRO

- (1) **Presentación.** Identificación del gestor y a quién representa. Identificación del responsable de pagos.
- (2) **Introducción.** Razón por la cual nos comunicamos con el cliente
- (3) **Pausa Psicológica:** silencio que se hace para escuchar al cliente (no debiendo hablar el gestor), y haciendo escucha activa
- (4) **Recibo Información del Cliente:** devolución o feedback de parte del cliente
- (5) **Mapa de Situación:** por parte del gestor. Detección de variables duras y blandas para utilizarlo en la negociación.
- (6) **Manejo de Objeciones:** contraargumentando, desarmando la misma (uso de metamodelos) o como disparador de la negociación (cambio de sentido)
- (7) **Negociación:** proceso de inducción
- (8) **Cierre:** cierre con las 3 C de las Cobranzas (Cuánto va a pagar, Cuándo va a pagar y Cómo va a pagar)