

GERENCIA&COBRANZAS NEWSLETTER



ENERO 2026

Vol.1



PLANIFICACION ESTRATEGICA

Consultoria integral de cobranzas

**Los desafios del contac center y
servicios de cobranzas**

Herramientas prácticas para mejorar la
fidelización y reducir la morosidad



Nuevo año nuevas estrategias

Con una planificación de cobranzas es clave para contactar a los clientes de manera oportuna, ordenada y efectiva. Una gestión planificada permite priorizar casos, definir canales y mensajes adecuados, y establecer tiempos claros de seguimiento, lo que mejora la recuperación de cartera sin afectar la relación comercial. Además, ayuda a anticipar riesgos, optimizar recursos y tomar decisiones basadas en datos, transformando la cobranza en un proceso profesional, sostenible y alineado con los objetivos financieros de la empresa.

¿COMO FUNCIONA UN PROGRAMA INTEGRAL DE CONSULTORIA DE COBRANZAS?

Funciona como un diagnóstico situacional para identificar oportunidades de mejora de la empresa en el sector económico, define objetivos y establece una planificación sostenida. Algunos beneficios:

- Reduce la morosidad.
- Optimiza los recursos: tecnología-procesos-personas.
- Segmentación inteligente
- Reportes y evaluación de desempeño.
- Cumplimiento normativo.

¿PLANIFICAS O APAGAS INCENDIOS ?

En cobranzas y liquidez, muchas empresas confunden moverse rápido con gestionar bien.

Llamar antes, insistir más o presionar fuerte puede dar resultados inmediatos... pero no siempre es lo mejor para el negocio. La planificación estratégica supera a la velocidad reactiva por varias razones clave:



ALGUNOS TIPS:

Prioriza el esfuerzo donde realmente importa
No todos los clientes ni todas las deudas son iguales.

Una estrategia define a quién cobrar, cuándo y cómo, maximizando recuperación y optimizando recursos.

2 Protege la relación comercial

Cobrar rápido sin criterio puede deteriorar clientes valiosos.

Una planificación adecuada equilibra liquidez hoy y ventas sostenibles mañana.

3 Reduce el riesgo financiero, no solo la mora

La velocidad ataca el síntoma (atraso).

La estrategia corrige la causa: políticas de crédito, límites, plazos y comportamiento de pago.

Genera resultados consistentes y predecibles

La urgencia resuelve picos.

La planificación mejora indicadores estructurales como DSO, flujo de caja y capital de trabajo.

5 Permite tomar decisiones con datos, no con estrés

Cuando todo es urgente, poco se analiza.

Una gestión estratégica convierte la cobranza en un proceso controlado, medible y profesional.

EL EQUIPO GANADOR

Si bien la tecnología aporta beneficios de importante valor, se requiere que estos se implementen de manera eficiente. Un equipo de alto rendimiento requiere un enfoque estratégico en varios niveles: procesos, habilidades, cultura y motivación. Indicamos 7 pilares fundamentales, desde nuestra experiencia:

1. Definir objetivos claros y compartidos

Establecer metas específicas, medibles y alcanzables (ej: porcentaje de recuperación de cartera vencida, tiempos de cobranza, satisfacción del cliente).
Alinear las metas individuales con las del equipo y de la empresa.

2. Estandarizar y optimizar procesos

Documentar y mejorar el proceso de cobranza (contacto, seguimiento, negociación, cierre).

Utilizar scripts efectivos y adaptables.

Implementar herramientas tecnológicas (CRM de cobranzas, automatización de recordatorios, scoring de clientes).

3. Entrenar habilidades críticas.

Capacitar en negociación, comunicación efectiva y gestión de conflictos.

Mejorar la inteligencia emocional del equipo para manejar respuestas difíciles.

Brindar entrenamiento continuo, no solo inicial.

UN SERVICIO DE COBRANZAS Y CALL CENTER, SE SOSTIENE EN UN EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO



4. Fomentar la colaboración y el sentido de equipo

Evitar que trabajen como "islas"; impulsar reuniones regulares de retroalimentación. Incentivar el apoyo mutuo, compartir buenas prácticas y experiencias. Celebrar logros en equipo, no solo individuales.

5. Motivar de manera inteligente

Diseñar sistemas de incentivos justos que premien tanto resultados como comportamientos clave (persistencia, calidad en el trato, cumplimiento de procesos). Reconocer públicamente las buenas prácticas. Ofrecer caminos de desarrollo profesional.

6. Monitorear y dar retroalimentación constante

Medir indicadores clave (KPIs): recupero efectivo, días promedio de cobranza, tasa de contacto, etc

Dar retroalimentación rápida, concreta y constructiva.

7. Crear una cultura de mejora continua

Analizar errores o atrasos sin buscar culpables, sino aprendizajes.

Impulsar la mentalidad de que siempre se puede mejorar.



Un equipo promedio sobrevive.

Un equipo de alto rendimiento, hace que el negocio prospere.

Transformamos la Atención en Experiencias Memorables

CONTACT CENTER Y SERVICIOS DE COBRANZAS

Nuestro propósito es ofrecer un servicio integral mediante productividad, tecnología y la calidez humana altamente capacitada



¿Qué logrará su empresa con nuestro servicio?

- ◆ Aumentar la satisfacción y lealtad de sus clientes.
- ◆ Reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa.
- ◆ Elevar su reputación y presencia en el mercado.
- ◆ Optimizar la conversión de leads y ventas a través de una atención estratégica.
- ◆ Aumento en la recuperación de cartera con estrategias efectivas
- ◆ Mejora la rentabilidad.



➤ **Atención Omnicanal:** Gestionamos interacciones por teléfono, chat, correo electrónico, redes sociales y WhatsApp en una sola plataforma.

➤ **Experiencia y Profesionalismo:** Contamos con un equipo altamente capacitado para ofrecer un servicio eficiente, cordial y resolutivo.

➤ **Análisis de Datos y Mejora Continua:** Monitoreamos cada interacción para optimizar procesos, identificar oportunidades y fortalecer la relación con sus clientes.

➤ **Reducción de Costos y Mayor Rentabilidad:** Externalice su servicio de atención al cliente y optimice sus recursos sin sacrificar calidad.



**GERENCIA
&
COBRANZAS**

BPO, SERVICIO DE CONTACT CENTER Y SOLUCIONES EN COBRANZAS

CAPACITACIONES IN COMPANY

***"MAXIMIZA TU RENTABILIDAD CON UNA GESTIÓN
EFICIENTE Y EFECTIVA."***



**Somos su aliado,
contacte con nosotros.**

**consultas@gycobranzas.com
gerenciaycobranzas@gmail.com
www.gerenciaycobranzas.com**

**wsp. 54 911 59109432
54 911 38082745**

Equipo de marketing: Gerencia&Cobranzas

www.gerenciaycobranzas.com