

GERENCIA&COBRANZAS NEWSLETTER



ABRIL 2025

Vol.1



Los desafíos del contac center y servicios de cobranzas

*Herramientas prácticas para mejorar la
fidelización y reducir la morosidad*



¿TU EMPRESA ESTÁ MAXIMIZANDO SU POTENCIAL DE COBRANZAS Y FIDELIZACIÓN?

En un entorno cada vez más competitivo, donde la eficiencia operativa y la experiencia del cliente son claves, las empresas, financieras, de salud y mutuales, entre otras, necesitan más que un buen servicio: necesitan una estrategia inteligente de cobranza y comunicación.

- ▶ **Fidelización y retención de carteras**
- ▶ **Caso sector salud, obras sociales y prepagas**
- ▶ **Políticas de crédito y cobranzas**
- ▶ **Equipos de alto rendimiento**
- ▶ **Transformar la atención en experiencias memorables**

Cdra. Glisvet Castillo

🔍 **¿Por qué es crítico revisar el proceso de cobranzas hoy?**

- +30% de las carteras vencidas podrían recuperarse con una gestión profesional y temprana.
- La fidelización del afiliado, socio o cliente, comienza con una experiencia clara, empática y efectiva desde el primer contacto.
- Una comunicación multicanal y humanizada genera confianza y mejora la percepción de la marca.

¿CÓMO PUEDES LOGRAR UNA GESTIÓN QUE MAXIMICE LA RETENCIÓN DEL CLIENTE ? REFLEJANDO EL CASO DEL SECTOR SALUD, OBRAS SOCIALES Y PREPAGAS.

Cada empresa tiene objetivos específicos, de acuerdo a su actividad. En el caso de las empresas de salud, consideradas unas de las carteras mas sensibles, podemos señalar 4 pilares fundamentales desde nuestra experiencia:

- **Gestión proactiva de cobranzas:** segmentar la cartera, automatizar procesos y realizar seguimiento personalizado para maximizar recuperos.
- **Comunicación efectiva:** respuestas claras, honestas y a tiempo, que genera confianza
- **Fidelización real del cliente:** ofrecer atención cálida y eficiente, generando vínculos duraderos con los afiliados.
- **Presencia de marca y confianza:** cada interacción con los afiliados es una oportunidad para fortalecer la reputación y destacar en el mercado.

RESULTADOS

- ◆ Reducción de mora en un 25-40% en los primeros meses
 - ◆ Mejora en la satisfacción del cliente final
 - ◆ Mayor tasa de retención de afiliados
 - ◆ Posicionamiento diferencial frente a la competencia

LA IMPORTANCIA DE ESTABLECER POLÍTICAS DE CRÉDITO CLARAS Y EFICIENTES: SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS



El sistema crediticio es una herramienta de crecimiento y a la vez de riesgo, las empresas e instituciones financieras que otorgan créditos deben establecer políticas de créditos alineadas a las políticas de cobranzas de forma estratégica, para garantizar la estabilidad y supervivencia de la organización.

No solo se trata de establecer las reglas del juego de forma sólida y adaptada al entorno económico, también es importante que sea informado a los equipos involucrados, y se promueva su cumplimiento.

Las organizaciones que ofrecen condiciones de crédito flexibles o generosas, o carecen de un lineamiento en sus sistemas crediticios, fomentan la morosidad, generan conflictos comerciales y problemas de liquidez.

NO SE PUEDE HABLAR DE CRÉDITO SIN HABLAR DE COBRANZAS. TODA POLÍTICA DE CRÉDITO DEBE ESTAR ALINEADA CON LA POLÍTICA DE COBRANZAS, PORQUE UNA DEPENDE DIRECTAMENTE DE LA OTRA.

Cuando el crédito y la cobranza no están en sintonía, se producen tensiones financieras internas. Por ejemplo:

- Se otorgan créditos sin capacidad real de pago.
- No se hace seguimiento de las deudas vencidas.
- Se desgasta la relación comercial
- Se interrumpe el flujo de caja y se recurre a financiamiento externo.
- Se afecta la imagen financiera de la empresa y su capacidad de operar.

Algunas organizaciones otorgan crédito de forma informal, confiando en relaciones personales más que en análisis objetivos. Esto genera situaciones donde la cobranza se vuelve “personal”, desgasta al equipo comercial y pone en riesgo relaciones clave. Establecer políticas claras, incluso en entornos informales, profesionaliza la gestión y ayuda a sostener relaciones comerciales sin tensiones innecesarias.

En tiempos de cambios, la claridad en los procesos crediticios y de cobranzas no solo protege a las empresas: también les da ventajas competitivas frente a quienes siguen gestionando “a ojo”., o no establecen mecanismos de segmentación para otorgar créditos de forma eficiente.

Establecer políticas de crédito claras y alineadas con las políticas de cobranzas, es fundamental para cualquier entidad financiera o institución que otorgue crédito, ya sea a personas o empresas.

Tener políticas de crédito claras y coherentes con las de cobranza no solo reduce riesgos, sino que también mejora la eficiencia operativa, la rentabilidad y la confianza del mercado en la institución. Es un pilar esencial para una gestión financiera responsable y sostenible

Algunos beneficios que podemos indicar:

1. **Control del riesgo crediticio.** Las políticas de crédito definen quién puede acceder al crédito, bajo qué condiciones y con qué garantías. Si estas políticas están bien estructuradas y alineadas con las de cobranza:

- Se minimiza la posibilidad de otorgar créditos a clientes con alta probabilidad de incumplimiento.
- Se permite prever y gestionar mejor el riesgo de impago, protegiendo la salud financiera de la institución.

2. **Mejora en la calidad de cartera.** Una buena alineación entre crédito y cobranzas ayuda a mantener una cartera sana:

- Créditos bien otorgados (a clientes solventes) se traducen en menores tasas de morosidad.
- Políticas de cobranza adecuadas permiten una recuperación eficiente en caso de retrasos.

3. **Flujo de caja predecible y sostenible.** El crédito es una inversión a futuro, y su recuperación es esencial para sostener la operación:

- Si se otorgan créditos sin evaluar bien el perfil del cliente, o sin mecanismos eficaces para cobrar, se compromete el flujo de caja operativo.
- Un flujo de efectivo estable depende tanto de a quién se le da crédito como de cómo y cuándo se recupera.

4. **Transparencia y equidad.** Tener reglas claras:

- Establece expectativas realistas tanto para el cliente como para la institución.
- Evita conflictos o reclamos legales derivados de condiciones poco claras o cambiantes.
- Mejora la imagen y reputación institucional.

5. **Facilita la toma de decisiones** estratégicas. Cuando crédito y cobranza están alineados:

- Se pueden definir mejores indicadores de desempeño (KPIs).
- Se pueden ajustar las políticas de manera dinámica según cambios del mercado, comportamiento de los clientes o contexto económico.
- Se apoya una planeación financiera más sólida.

6. **Beneficia al equipo de trabajo:** promueve la planificación y control de las actividades.

EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

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

ABRIL 2025

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