

## ASISTENTE VIRTUAL

### UNIDAD N°8

### Gestión de Cobranzas

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL  
REGIONAL BUENOS AIRES



## Gestión de Cuentas - Gestión de Cobranzas

En esta lección vamos a hablar sobre el cobrador efectivo, una de las preguntas que más nos hacen en los programas de formación se refiere a las habilidades que debería tener un profesional en cobranzas.

Un profesional en cobranzas no nace o se hace las personas que trabajan en esta área deben amar su profesión, aprender a negociar, poseer inteligencia emocional y desarrollar hábitos que los lleven a ser más efectivos.

Esta profesión requiere de una alta autoestima, conciencia de la importancia del rol que juegan en las organizaciones, pues de ellos depende que exista un flujo de caja para la continuidad del negocio.

Analizaremos lo que significa ser efectivo, fundamental para un profesional en cobranzas.

El cobro es una labor muy importante en toda organización no existe una carrera profesional que se llama Morfología, que tiene una duración de cinco años y tiene por objetivo la formación de personas expertas en el cobro y en las relaciones con los clientes.

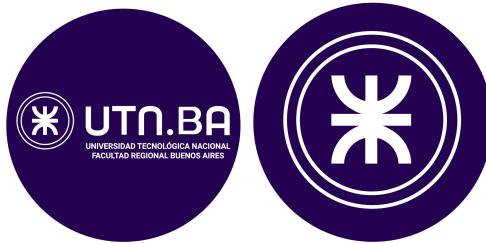
El programa de formación se inicia de adentro hacia fuera. Primero tenemos que administrarnos a nosotros mismos como personas para poder tener relaciones efectivas con los clientes y lograr nuestro objetivo del cobro.

Lograr la efectividad es un proceso que requiere análisis personal y en esta lección los vamos a invitar a reflexionar si realmente somos efectivos en nuestra labor y qué aspectos requieren ser mejorados.

En esta lección estaremos hablando de la diferencia entre eficiente, eficaz y efectivo, para luego poder entrar en el tema de los siete hábitos de la víctima.

Para hablar de eficiente es indispensable hablar de un personaje y este personaje es el coyote. El Coyote es un personaje de la serie de dibujos animados El Correcaminos, que fue creada en el año 1949 por Jack Johns para la Warner Bros.

La historia trata de un coyote hambriento que quiere cazar un correcaminos. Cuando le preguntan al autor del personaje siempre decía El coyote es mi realidad, miremos qué pasa con este personaje y analicemos si alguna vez en la vida hemos sido coyotes. Las personas coyote tienen una meta clara, saben cuál es su objetivo. El objetivo de este coyote es coger el correcaminos para tener una maravillosa cena, optimizar los recursos, conocer los recursos y los utilizan.



Son disciplinados, son trabajadores. Yo diría que son muy buenos trabajadores, cumplen con las normas de la organización. Llegan temprano, pero el problema es que nunca consiguen los objetivos en las tiras cómicas del coyote. En ningún capítulo el Coyote logra cazar al correccaminos, aunque utiliza todos los mecanismos que existen para poderlos coger. Es decir, investiga, trabaja, madruga, Sin embargo, nunca se cumplen sus objetivos.

### Reflexionemos:

Somos coyotes:

Hemos sido coyotes, yo he sido coyote muchas veces en mi vida. Algunos ejemplos de coyote serían los siguientes.

- La persona que hace 100 llamadas al día y no logra hacer ni un solo cobro hace la tarea, pero no logra. La tiene la información.
- Sabe utilizar el sistema, el teléfono y las redes sociales, pero nadie le paga. El vendedor que visita 100 personas y no cierra ninguna venta, lleva la información. Tiene buena relación con las personas. Conoce bien su negocio, pero nunca puede cerrar una venta.

¿Qué les pasa a los coyotes?

¿Conocen algún coyote?

¿Han trabajado con algún compañero coyote eficaz?

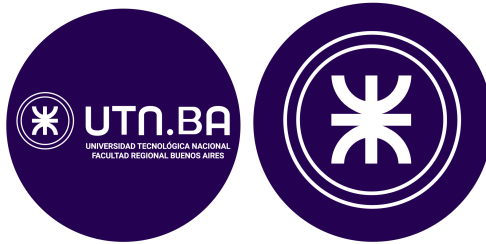
El inspector es un personaje. Un detective de ficción de la serie de la Pantera Rosa, famoso en los años 70. Es el prototipo de una persona eficaz. Siempre logra su objetivo, pero a lo corta que lo rodeaban.

Desde esconder un pedazo de hielo en agua fría, viajaba de incógnito.

No se muevan. El policía hizo entonces esta casa con jardín, también Egisto agua el ataque sorpresa, declaró que el agua está confiscada y el acento. Qué elegante Cálculo vesicular enfermera, mal de laboratorio para biopsia Y es que lo único que me queda del caso de Bolivia es un país con muy poco.

En la serie animada El Inspector Blusón siempre ocurre lo mismo, el inspector obtiene los resultados, pero a un costo muy alto.

Las personas inspector tienen la meta clara, no controlan los recursos, En el caso del inspector, por ejemplo, siempre terminan en el hospital.



Siempre termina enfermo. Siempre le pasa algo y termina enfermo porque no se cuida a sí mismo, es la persona que trabaja 20 horas diarias y logra el trabajo, pero se enferma.

En este caso tenemos algunos cobradores, por ejemplo, logran que les paguen, pero mediante amenazas. Es decir, logró el resultado, pero pierde la relación. Siempre la relación está por encima de los resultados una persona que vende, pero vende a un precio más alto, con engaños, sería un inspector. Cuando no controlamos adecuadamente los recursos podemos obtener resultados, pero teniendo pérdidas. En este caso, ese vendedor también podría realizar una venta y no tener utilidades para la empresa.

Iba a decir no, en la próxima ya nos quitamos, pero de pronto nunca debe haber una próxima. Ahí tenemos, por ejemplo, también a la secretaria, que logra hacer una carta bien redactada, perfecta, con toda la puntuación, pero gastó tres resmas de papel.

Cinco días haciéndolo logró el resultado, pero el recurso se desperdició y ese resultado tuvo un alto costo. Muchas veces podemos llegar a ser inspectores.

Tenemos que aprender a ser efectivos y construir relaciones de ganar, ganar. Ahora, resumiendo el concepto, miramos que una persona eficaz alcanza los objetivos, pero no tiene una buena gestión de los recursos.

Una persona eficiente no alcanza los objetivos, pero utiliza muy bien los recursos la efectividad es la suma de la eficacia y de la eficiencia. Una persona efectiva alcanza los objetivos y utiliza bien los recursos dentro de la historia del mundo, conocemos muchas personas efectivas, como Steve Jobs fundador de Apple, Bill Gates fundador de Microsoft y Jeff Bezos, fundador de Amazon, estos personajes empezaron desde cero. Lograron la efectividad. Personas como nosotros, que trabajaron en sus metas y en un manejo efectivo de los recursos. Jeff Bezos empezó con una pequeña página web donde vendía libros que se llamaba Kadabra. Posteriormente puso su primera oficina en el garaje de la casa, en donde empezó con algo que se llamaba Amazon.

Cuando le contaba a la gente lo que hacía, la gente se reía y no le creía. Pero tuvo clara la meta, los objetivos definidos. Creó una estrategia, utilizó muy bien los recursos. Algunos medios dicen que en este momento es el millonario más grande del mundo porque no se conformó sólo con tener una tienda virtual. También empezó a trabajar con productos tecnológicos y a cultivar las relaciones tanto con los trabajadores como con sus clientes.



¿Cuáles son las características del efectivo?

Las personas efectivas siempre tienen el resultado, optimizan los recursos, conocen los recursos y los utilizan. Tienen formación, han estudiado y conocen bien la técnica. Podríamos decir que la suma de éticas más eficientes conforma a los efectivos y ser efectivos realmente no es tan sencillo. A veces somos efectivos en algunas cosas, a veces en otras. A veces somos siempre eficaces o muy eficientes.

Un atributo fundamental para todo cobrador o gestor de cobro o profesional de cobranzas es que sea una persona efectiva. Por eso iniciamos con el estudio de los siete hábitos de las personas altamente efectivas, tomando como base el libro del doctor Esquife Rickey.

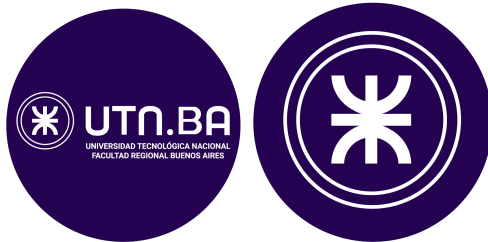
## ¿Cómo Crear cuenta paypal?

Veamos cómo podemos abrir una cuenta en PayPal

¿Qué es PayPal? PayPal es una plataforma donde puedes tanto pagar algunas compras que quieras hacer por Internet y también puedes recibir tus pagos como freelancer. En este caso, si te das cuenta, hay dos modalidades en lo que es personal y otro negocio, el de personal, prácticamente te funciona solamente para poder realizar pagos en línea de negocio. Es también para poder recibir pagos en línea y también poder hacer pagos en algún sitio web. Puedes comprar lo que sea en línea a través de PayPal, pero también puedes recibir pagos. ¿Si esa es la página triple, doble o punto PayPal puntocom y qué es lo que vamos a hacer? Vamos a dar click en negocio.

Haz clic y se abre la pestaña y vamos a abrir una nueva cuenta. Aquí te va a pedir la elección de cómo quieres crear la cuenta, una cuenta personal que es común, que será para hacer pagos, o crear una cuenta de negocio, para vender y recibir pagos.

Vamos a dar click en la de negocios. Proporcionaremos un correo electrónico, en este caso voy a utilizar un correo electrónico diferente al que está utilizando en otros correos y vamos a dar clicker. Aquí me va a pedir una contraseña. Te pide que utilices un número o símbolo, repetiremos la contraseña y completamos el nombre completo. Nombre de la empresa en este caso, pues no hay empresa, pide también un número de teléfono y tu domicilio.



Te pedirá la divisa a utilizar, en este caso para mi peso argentino, tú, dependiendo del lugar en el que te encuentres, va a ser la moneda que vas a aplicar. Al hacer clic en Aceptar y continuar y acepto condiciones de uso y las políticas de privacidad.

Aquí se proporciona información acerca de su empresa, en qué tipo de empresa se trata. Van a suponer que es negocio propio. Pide seleccionar más bien una palabra de la lista venta más adecuada a lo que estamos o para lo que nos estamos dedicando.

Luego deberás confirmar el correo electrónico para activar la cuenta. Daremos clic donde se confirme su correo electrónico y nos va a abrir otra pestaña y quedaría ya configurada nuestra cuenta, a partir de aquí se podrán ver todos los diferentes estados. Es literalmente como si fuera un banco, nada más que todo absolutamente en línea, pues desde el resumen semanal, mensual, trimestral, saldos, movimientos, reportes de compra, etc., herramientas, todo lo que se necesita, lo que necesitan los clientes, entre otras cosas.

Siempre podemos cerrar la sesión para que sea lo más seguro posible, para poder realizar nuestros pagos o también para que nos paguen a nosotros.

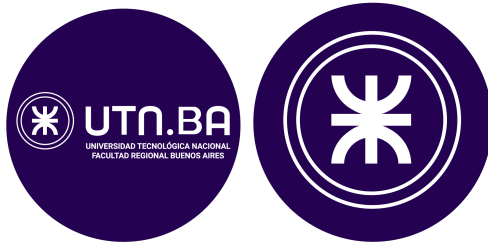
## **Navegamos por Paypal:**

Hagamos un “tour” por PayPal, vamos entonces a iniciar sesión. Te va a pedir tu correo electrónico el que haya registrado y tu contraseña.

Vas a poder asociar una tarjeta de crédito o débito de hecho, es lo primero que te va a solicitar “asociar tu tarjeta”.

Podrás ver los movimientos más recientes. Podrás ver tanto los pagos que realizaste recientemente como también los cobros asignados a tu tarjeta ya asociada.

Te aparecerán todos, todos tus movimientos, desde listo para enviar un pago, que hayas realizado pagos recibidos, cualquier pago que te hayan realizado, algún cliente, pagos enviados, algo que tú hayas pagado por este medio, tus movimientos incluyendo saldos y comisiones. Ojo, también tanto payola como PayPal, igual que cualquier otra tarjeta de crédito o de débito que siempre te van a cobrar comisión por manejo de cuenta. Y obviamente, si llegas a hacer uso, por ejemplo, de algún tipo de crédito, pues te van a cobrar los intereses correspondientes.



Si vas al saldo, te indicará el saldo que tienes, ya sea en pesos mexicanos, o en la moneda previamente elegida. Desde el país que te encuentres se configura en la moneda local y además, te pondrá en dólares y también tendrás la opción para que puedas agregar alguna otra divisa. Si te llegan a pagar en euros, también puedes agregar esta divisa. Puedes transferir fondos, enviar o solicitar pagos. En las comisiones comerciales, puedes revisar cuáles son las comisiones que te están pidiendo o que te están cobrando por este servicio. Por este medio, si hay alguna situación, pues también puedes hacer alguna aclaración.

Puedes asociar todas las tarjetas que necesites. Las tarjetas tienen que ser de algún banco local. Ahora bien, si tienes o si prefieres asociar esta cuenta de PayPal con la tarjeta que vallone te envía, también puedes hacerlo.

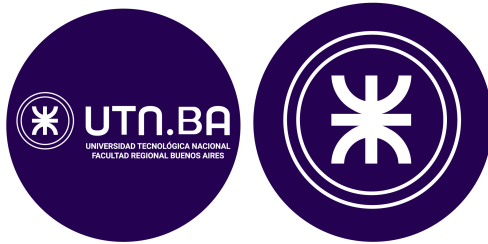
Movimientos, desde aquí puedes detectar todos los movimientos que has hecho. Entonces ya sea pagos realizados, pagos recibidos, todo lo que tengas, comisiones, todo, absolutamente todo te va a aparecer aquí. Movimientos realmente van a aparecer todos los movimientos, retiro de tarjeta de crédito.

Podrás revisar prácticamente tus finanzas de cuáles son los pagos que has recibido, el costo por envíos cobrados en caso, por ejemplo, si compraste algo en, por ejemplo, MercadoLibre o en alguna tienda en línea. Y si el envío tuvo un costo, aquí lo vas a ver reflejado. Impuestos sobre la venta, comisiones de PayPal, sitios web, ebay, entre otros.

La gráfica, te va a funcionar para saber cuánto es lo que recibes y cuanto es lo que gastas. En los reportes tienes datos de interés. Aquí te están manejando ventas, transacciones, precios, promedio de venta y más manejar una gráfica. Estas gráficas normalmente te funcionan para saber cuánto es lo que estás vendiendo y qué éxito de algún modo estás teniendo. Entonces puedes hacer algún algún análisis para que puedas elevar tus ventas y por lo tanto va a hacer que la gráfica en vez de ir hacia abajo, que vaya hacia arriba. Cualquier gráfica siempre tiene sus altas y bajas, puede ir hacia arriba. Puedes de repente bajar, es normal, pero la idea es que no baje de más.

Puedes ver tus cuentas, puedes descargar de movimientos todo lo que has hecho y los resúmenes financieros, controversias y contra cargos. Todo lo que con respecto a las comisiones de PayPal. Todas las transacciones que has hecho desde herramientas puedes tener aquí las mensualidades, si es que acaso hay alguien que te paga mensualmente o si tu pagas algo mensualmente.

Los formatos de pago son para que puedas solicitar un pago. Entonces puedes crear el recibo.



### Cuenta

¿Con cuánta frecuencia vas a estar enviando el recibo? Puede ser solo una vez, cada semana, cada mes o cada año, dependiendo de la frecuencia de tu cliente.

Indica su correo electrónico y con alguna copia a otro correo electrónico, puede ser la copia a tu mismo correo para que tengas el movimiento allí.

### Electrónico.

Alguna nota general o términos y condiciones, puedes agregar en alguna otra nota personal y le puedes poner vista previa para ver que efectivamente es lo que lo que quieres, o si hay algo en que te equivocaste, lo puedes modificar y por último, le puedes dar en enviar. Lo puedes enviar a través de PayPal o puedes compartir el link y lo puedes guardar como borrador o guardar como plantilla.

Si es para un cliente muy frecuente, por ejemplo, si es un cliente que te paga cada mes o que ya tienes a lo mejor un contrato fijo con esa persona y cada mes te va a estar pagando, entonces es conveniente poner una plantilla, ahora bien, también puedes tú enviar pagos, si compras en alguna tienda en línea lo puedes enviar directamente desde aquí.

Desde el centro de resoluciones podrás hacer cualquier tipo de preguntas si tienes alguna duda con respecto a tu cuenta.

¿Cuántos casos tienes?

Casos cerrados,

- Reportar un problema. Es donde puedes hacer tus consultas.
- Aquí verás a los clientes más frecuentes que tienes registrados.

## **Todo sobre PayPal.**

Tendrás hasta preguntas frecuentes con respecto a PayPal. Entonces, si tienes alguna duda, posiblemente desde aquí pueda ser tu primera opción de consulta para resolver todo. Da recomendaciones sobre PayPal, controversias y





reclamos, vendedores, Mi cuenta, mi dinero, mis pagos, productos y servicios, etc. También puedes enviar un correo electrónico y todo listo. Pues hasta aquí este por PayPal vamos a cerrar nuestra sesión, que es siempre lo más recomendable.