

Gestión de cobranzas

Hola, bienvenidas a la unidad de ocho de Asistente Virtual.

En esta unidad vamos a hablar sobre la gestión de cobranzas, ¿sí?, y también vamos a conocer algunos medios digitales, ¿sí?, para empezar a cobrar de manera virtual.

Comencemos hablando de la gestión de cobranzas. La gestión de cobranzas es muy importante que tengamos en cuenta que las personas que trabajan en gestión de cobranzas, más allá de que es una profesión de que, como a todas las profesiones, nos tiene que gustar, ¿sí?, nos tiene que gustar y nos tiene que apasionar los números y el flujo y las finanzas, ¿sí?, y entender también sobre ello. Es una exposición donde realmente el grado de negociación es muy importante. Y también la inteligencia emocional es muy importante, porque se suele trabajar con muchas presiones; no sólo desde la cobranza hacia afuera, sino también tenemos que estar conscientes que manejamos, digamos, el flujo de fondos de la organización o de la empresa donde trabajamos, ¿sí? Es muy importante que sepamos que las personas que trabajan en este tipo de posiciones manejan, y tienen un rol muy importante dentro de las organizaciones, porque de ellas depende el flujo de caja para la continuidad y la rentabilidad del negocio.

Vamos a conocer las diferentes personalidades que pueden aparecer, digamos, en esta, en esta gestión de cobranzas.

Tenemos la personalidad "oyente" que son las personas que tienen una meta clara, ¿sí?, que saben cuál es el objetivo, pero la dificultad está en que no terminan logrando ese objetivo. Son desorganizados, son trabajadores, ¿sí?, pueden hacer la tarea, pero es difícil que lleguen al objetivo. Es como que les falta el clima, ¿no?, el clima para la cobranza, el clima para la venta. Saben utilizar las herramientas de trabajo, el teléfono, los sistemas, las redes sociales, pero lo difícil está en que no pueden terminar de llegar al objetivo, ¿sí?. Si tienen buenas relaciones, digamos, con las personas, el tema es que no pueden llegar a realizar el objetivo de esa tarea puntual.

Otra personalidad que podemos encontrar en este tipo de tareas, es la personalidad "inspector". La personalidad inspector tiene la meta clara, pero no controla los recursos y siempre terminan aborrecidos. O sea, logran el resultado, pero a un costo bastante alto, ¿sí?. ¿Cómo podemos identificar a este tipo de personalidad? Es lo que decíamos antes, logran el resultado, pero desperdiciando los recursos, ¿sí?. No utilizan lo que tienen, sino que sólo - utilizar muchas veces; son eficaces, que alcanzan, son personas eficaces, ¿sí?, que alcanzan los objetivos, logran el objetivo, pero no tienen una buena gestión de los recursos que deben utilizar para realizar este objetivo y para lograr esos objetivos. Aquí es donde encontramos, digamos, la eficiencia y la efectividad, ¿sí?. Una persona eficiente, es aquella que no alcanza los objetivos, pero utiliza muy bien los recursos; y una persona eficaz alcanza los objetivos, como decíamos antes, pero no tiene una buena gestión de los recursos, que es como veníamos en la personalidad inspector, ¿sí?. Es muy importante que esto lo tengamos en cuenta, a la hora de desarrollarnos dentro del área de cobranzas, porque lo mejor que podemos hacer es ser eficientes y eficaces, ¿sí?, o sea, utilizar los recursos de la mejor manera posible para llegar al objetivo, ¿sí?.

Vamos a continuar viendo un poquito más en el próximo video de la unidad ocho, sobre gestión de cobranzas.