



Experiencia superior en las cobranzas

DESCUBRE LOS SECRETOS PARA OBTENER
PAGOS RÁPIDOS Y OPORTUNOS

CON ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ





FACULTY & RESEARCH

FACULTY

RESEARCH

FEATURED TOPICS

ACADEMIC UNITS

Harvard Business School → Faculty & Research → Faculty ↕

Michael E. Porter

BISHOP WILLIAM LAWRENCE UNIVERSITY PROFESSOR, EMERITUS

Michael Porter is an economist, researcher, author, advisor, speaker and teacher. Throughout his career at Harvard Business School, he has brought economic theory and strategy concepts to bear on many of the most challenging problems facing corporations, economies and societies, including market competition and company strategy, economic development, the environment, and health care. His extensive research is widely recognized in governments, corporations, NGOs, and academic circles around the globe. His research has received numerous awards, and he is the most cited scholar today in economics and business. While Dr. Porter is, at the core, a scholar, his work has also achieved remarkable acceptance by practitioners across multiple fields.



CONTACT INFORMATION
(617) 495-6309



ESTRATEGIA

Según Michael E. Porter.

- ❑ La estrategia tiene que ver con la dirección que queremos tomar para alcanzar un objetivo.
- ❑ Son las grandes líneas maestras y responden siempre, a un profundo conocimiento de lo que quiere nuestro cliente.



ESTRATEGIA DEL OCEANO AZUL

W. Chan Kim y Renée Mauborgne.

- Se basa en la innovación con valor.
- La no competencia se logra cuando le brindamos al cliente una propuesta de valor, exclusiva y diferenciada.

¿QUÉ QUIERE EL DEUDOR?

PARÁMETROS DE UNA ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN

Las estrategias en recuperación de cartera vencida deben basarse en:

ÚNICA

Servicio claramente diferenciado para el cliente

PERSONAL

Ofrecer el mejor servicio para ese deudor

GENERACIÓN VALOR

Propuesta valor ajustada a la realidad, necesidades e intereses del cliente



EXCELENCIA EN EL SERVICIO

**“Servicio es tomar
acción para crear valor
para alguien más”.**

RON KAUFMAN

Experto Global en Cultura del Servicio



EXCELENCIA EN EL SERVICIO







CÓMO CREAMOS VERDADERAS EXPERIENCIAS CON EL DEUDOR

Preparando argumentos de pago que contengan **SOLUCIONES** únicas y personalizadas que resuelvan el problema central del cliente.



CÓMO CREAMOS VERDADERAS EXPERIENCIAS CON EL DEUDOR

Esa propuesta de valor (paquete de soluciones) es lo que permitirá motivar e inspirar al deudor a pagar ya que se ajustan a sus necesidades, intereses y posibilidades.



CÓMO CREAMOS VERDADERAS EXPERIENCIAS CON EL DEUDOR

- En este punto el proceso de preparación es clave.
- La obtención de información de calidad es vital.
- La estimulación de la confianza y el compromiso son prioridad.

Recuperar la relación comercial entre las partes por medio de la reinsertión del cliente en el ciclo de negocio bajo nuevos parámetros que permitan minimizar los niveles de riesgos.

MÁS ALLA DE LAS NECESIDADES



EMOCIONES DURADERAS

Replantear el tipo de vinculación que se esta generando con el cliente a los fines de profundizar la conexión, la confianza, el compromiso y la eficacia en la gestión.



01

CONEXIÓN

Diferente, genuina,
estimulante.

02

CONFIANZA

Estimular el "Creer Mutuo"

03

COMPROMISO

Voluntad para resolver el
problema

04

EFICACIA

Solución segura, viable y práctica

PSICOLOGIA DE LA ACCIÓN

Según Álex Rovira Celma.

La confianza nos lleva al compromiso.
Sin compromiso no será posible alcanzar un resultado.

CREER

Se basa en la psicología de la confianza. Creo en ti. Juntos podemos construir un camino

CREAR

Se basa en la psicología del compromiso. Me comprometo por que confié en ti.

LOGRAR

Se basa en la psicología del logro compartido. La calidad en el vinculo permite la sinergia.



PASOS PARA OBTENER PAGOS RÁPIDOS Y OPORTUNOS

1

AMPLIAR LA
INFORMACIÓN QUE
TENEMOS SOBRE EL
DEUDOR

...

2

PROCESAR LA
INFORMACIÓN
RECOLECTADA PARA
IDENTIFICAR SUS
NECESIDADES E
INTERESES ACTUALES

...

3

DISEÑAR
ARGUMENTOS DE
PAGOS QUE
CONTENGAN UNA
PROPUESTA VALOR
PARA CON ESE
DEUDOR

...

4

PREPARAR LA
ESTRATEGIA DE
RECUPERACIÓN

Enrique Rosas González

Oficina: +1 829 233 3939

WhatsApp: +1 809 488 2404

erosas@rosasnash.com

www.rosasnash.com



Experiencia superior en las cobranzas

DESCUBRE LOS SECRETOS PARA OBTENER
PAGOS RÁPIDOS Y OPORTUNOS

CON ENRIQUE ROSAS GONZÁLEZ