



LA ESTRATEGIA

parte fundamental
en la cobranza.





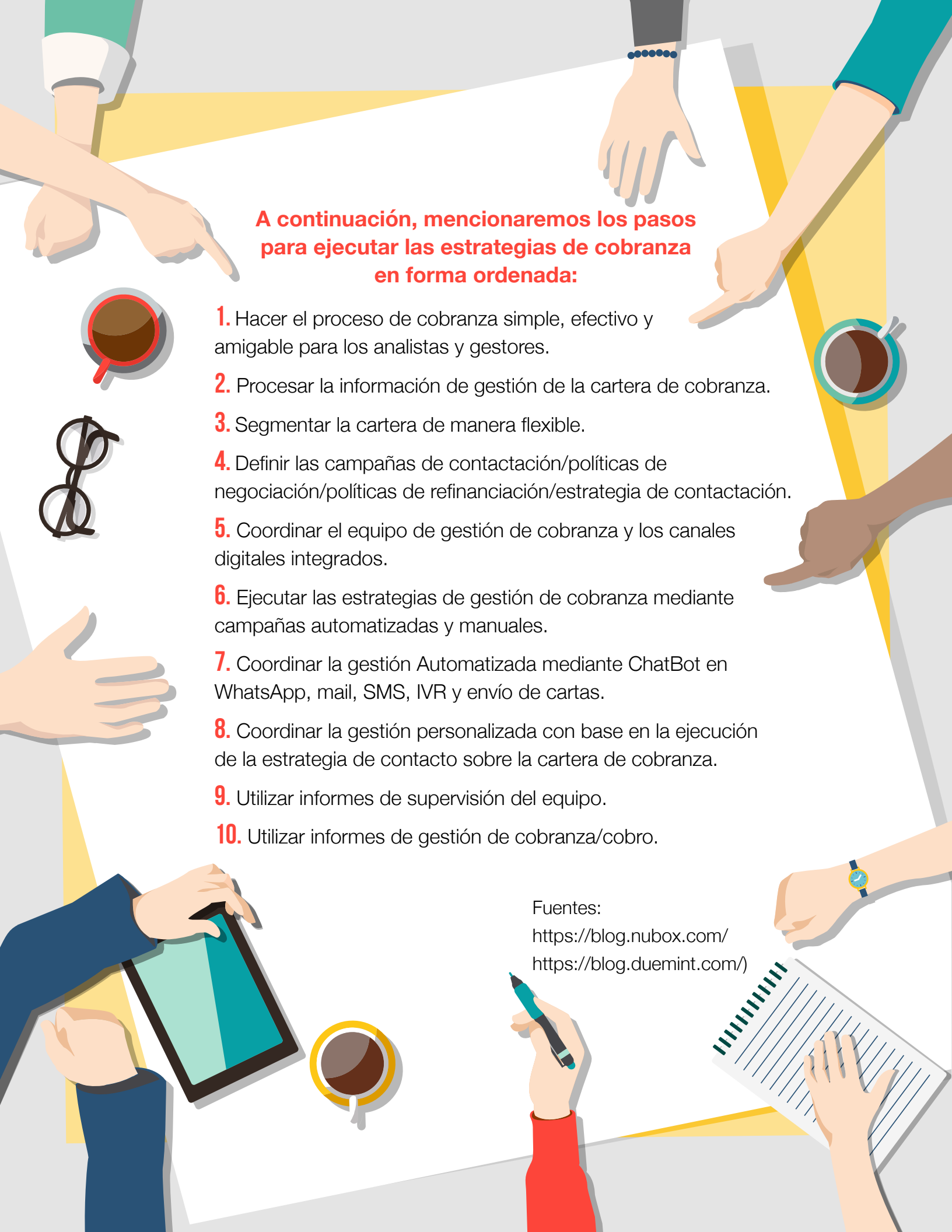
Sin lugar a duda en cualquier actividad planear y ejecutar una estrategia es sinónimo de éxito, y claro la actividad de cobranza no puede ser la excepción.

Las estrategias en la cobranza tienen sus características especiales, pero principalmente, deben ser flexibles y considerar los recursos con los que contamos, la forma y los canales con los que interactuamos con el cliente, su vocación de pago y la forma que la empresa quiere trabajar, es decir, su política de cobranzas. La ejecución del plan de cobranza es la base de un proceso de cobranza organizado.

Actualmente, las estrategias de cobranza establecen el orden y las prioridades para distribuir las tareas y supervisar a los colaboradores mediante el trabajo remoto obligado por la pandemia de COVID-19.

En este orden de ideas, las estrategias de gestión de cobranzas ayudan a recuperar la cartera vencida, con base en las acciones siguientes:

- Hacer un proceso que permita organizar y realizar la cobranza en forma predecible, medible y controlable.
- Realizar la gestión utilizando políticas, indicadores y reportes de cobranza, coordinados por un sistema de cobranzas.
- Estandarizar procesos de gestión sobre la cartera de cobranza, a fin de poder organizarlos y medirlos.
- Coordinar acciones y responsables de la gestión de la cartera de cobranza.
- Definir las estrategias de contactación por canales digitales integrados.
- Ejecutar las estrategias de contactación por canales digitales integrados.
- Organizar el proceso de cobranza en etapas de gestión.
- Automatizar la mayor cantidad de tareas repetitivas de gestión sobre la cartera de cobranza.



A continuación, mencionaremos los pasos para ejecutar las estrategias de cobranza en forma ordenada:

- 1.** Hacer el proceso de cobranza simple, efectivo y amigable para los analistas y gestores.
- 2.** Procesar la información de gestión de la cartera de cobranza.
- 3.** Segmentar la cartera de manera flexible.
- 4.** Definir las campañas de contactación/políticas de negociación/políticas de refinanciación/estrategia de contactación.
- 5.** Coordinar el equipo de gestión de cobranza y los canales digitales integrados.
- 6.** Ejecutar las estrategias de gestión de cobranza mediante campañas automatizadas y manuales.
- 7.** Coordinar la gestión Automatizada mediante ChatBot en WhatsApp, mail, SMS, IVR y envío de cartas.
- 8.** Coordinar la gestión personalizada con base en la ejecución de la estrategia de contacto sobre la cartera de cobranza.
- 9.** Utilizar informes de supervisión del equipo.
- 10.** Utilizar informes de gestión de cobranza/cobro.

Fuentes:

<https://blog.nubox.com/>

<https://blog.duemint.com/>