

The logo for 'icm' is displayed in a white shield-like shape with a green border. The letters 'icm' are in a bold, blue, sans-serif font. To the right of the letters is a stylized red and blue circular graphic element.

icm

¿Cómo la **Gestión de Cobranza** apegada a la **Ética** y con espíritu de **Servicio al Cliente** es el mejor camino para lograr resultados?



Ética

La ética se relaciona con el **estudio de la moral y de la acción humana**. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión. Por lo tanto, cuando alguien aplica una sentencia ética sobre una persona, está realizando un juicio moral.

La ética, pues, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Claro que la ética no es coactiva, ya que no impone castigos legales. La ética ayuda a la justa aplicación de las normas legales en un Estado de derecho, pero en sí misma no es punitiva desde el punto de vista jurídico, sino que promueve una autorregulación. El espíritu de servicio y la ética se relacionan para que entonces el proceso en el que se conduce una gestión de cobranza sea efectivo.



Proceso de Cobranza

El proceso de cobranza está basado en el uso de una Política de Cobranza. Por esta razón, el proceso de cobranza busca el equilibrio entre cobrar rápido y mantener una buena relación con el cliente. La utilización de políticas e indicadores de desempeño son el marco a partir del cual podemos definir la estrategia de cobranza y dan soporte a la gestión de cobros. Por lo que, definir y establecer etapas o pasos mediante una Estrategia de Cobranza, permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos.

Para mayor eficiencia y seguir al corriente con las tendencias de tecnología:

- Usar **software** para monitorear el flujo de trabajo de la gestión de crédito.
- Definir y establecer etapas o pasos mediante una **Estrategia de Cobranza**.
- Organizar** conjuntos de **acciones, tareas y/o negociaciones** que se aplicarán a los clientes para lograr el **recupero de los créditos vencidos**.
- Ahorrando** tiempos y costos innecesarios.

Este tipo de herramientas buscan **estandarizar procesos de gestión de manera ética sobre la cartera de cobranza**, a fin de poder organizarlos, medirlos, así como coordinar acciones y responsables de la gestión de la cartera de cobranza.





Igualmente para tener una estrategia eficiente y productiva para y con el cliente, esta debe ser flexible y adaptable al tipo de industria, tipo de cliente y empresa en particular e igualmente permitir ejecutar múltiples estrategias en forma paralela basadas en los criterios relevantes de cada empresa.

Las estrategias de gestión de cobranza, además de tomar en cuenta los recursos con los que cuenta tanto el cliente como la empresa, se tiene que tomar en cuenta la forma y los canales con los se interactúa con el cliente, su vocación de pago y la forma que 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.

La sistematización de este proceso de cobranza, no sólo logra reducir costos y tiempos de recupero, sino, que al automatizar y estandarizar se logra una mayor productividad y efectividad en la asignación del equipo de gestión.

Lograr la coordinación de las tareas con un equipo distribuido es el mayor desafío en la actual coyuntura. El día a día de las tiendas departamentales o de autoservicio en donde le complican al cliente el proceso de solución a su queja.

Para concluir querido lector, **la ética y el espíritu de servicio** se puede aplicar desde un punto de vista de la vida diaria, a la cobranza. Se pueden establecer de cierta manera “reglas” para llevar una buena relación con el cliente y que la gestión de cobranza sea exitosa.

Personal a quienes les apasione su trabajo podrían tomar en cuenta el no mentir, mantener comunicación constante, escuchar, mostrar interés, ser audaz y creativo al pensar en soluciones, tener una mentalidad positiva, ser atento, amable y finalmente servicial.

