**Protocolo Llamadas Cobranza**

Antes de efectuar cualquier llamado para cobrar una deuda impaga, cerciorarse de forma exhaustiva que la deuda no haya sido saldada, que esté el pago realizado, pero no conciliado en la contabilidad.

Una vez verificado que la deuda aún está vigente, comenzar en el paso 1.

1) Identifica al cliente, luego preséntate

Antes que todo, debes asegurarte que estás hablando con la persona correcta. Pregunta primero con quién estás hablando, y luego de que la persona se presente, en caso de que sea el deudor o la persona responsable de saldar la deuda, preséntate a ti y al hotel y explica el motivo de la llamada.

Nunca puedes abrir la llamada con un saludo como: “Necesito hablar con NOMBRE CLIENTE por su deuda con la empresa”.

En caso de que te atienda el deudor, si explicitas de antemano por qué lo llamas, puede intentar evadir la llamada diciendo que no es esa persona.

Además, en cualquier llamada, dirigirte a la persona por su nombre siempre genera un vínculo de mayor respeto y cercanía que abre mayores posibilidades de entendimiento.

2) Saludo inicial

Una vez que te aseguraste estar hablando con el responsable, pasa al saludo inicial. Identifica tu nombre y el del hotel, y expresa claramente que estás llamando por una deuda existente.

3) Informa sobre la deuda y pide el pago completo

Expresa con claridad cuál es la deuda total existente, por qué concepto (habitaciones, evento, etc) y cuáles son las consecuencias del incumplimiento (Dicom).

Siempre se debe pedir el pago completo desde el principio, esto sienta la base de la negociación. Jamás utilizar preguntas como: “¿Cuánto puedes pagar?” o “¿Estás en condiciones de pagarlo?”. Se da pie y evidencia una postura de negociación por la deuda completa y no saldar la deuda en su totalidad. Es preferible preguntar: “¿Cómo pretendes pagar la deuda?”. Así, vas directo a las opciones de pago y no se pone en duda cuánto se pagará.

4) Escuchar

Después de informar sobre la deuda, es el momento de escuchar, **sin interrumpir**. En el mejor de los casos, el deudor preguntará qué opciones de pago y de financiación tiene para saldar su deuda. Pero es probable que dé una explicación para la mora, contando sobre su situación financiera o de empleo.

Escucha atentamente y con empatía; no juzgues la veracidad de esas explicaciones. Lo importante es detectar si el deudor tiene intención de saldar la deuda, para buscar la manera de generar una promesa de pago al final de la llamada.

Antes de responder alguna pregunta o de seguir avanzando en la conversiacón, esperar unos segundos ya que este “silencio” invita a que el deudor entregue más información.

5) Encuentra una solución

Si las excusas del deudor persisten, es importante dialogar para encontrar en conjunto una solución. Siempre escuchar las alternativas que pueda entregar el cliente pero nunca tomar una determinación en el momento, siempre consultar con su jefatura y luego contactarse nuevamente con el cliente.

6) Registra la llamada

Sea cual sea el resultado de la llamada, es fundamental registrar todos los detalles ya que necesitarás todos esos datos para futuras comunicaciones

Tips de atención a clientes:

Mantener seriedad y profesionalismo, ser firmes y claros al comunicar la deuda, pero con amabilidad y empatía.

Escuchar. Mostrar empatía, interés en los problemas de las personas.

Chequear que el cliente está comprendiendo todo lo que le decimos, sobre todo cuando se está brindando una solución para el pago de la deuda. También es importante chequear que el cliente está satisfecho con esta solución, o si tiene cualquier otra consulta.