Contact center y BPO

Davinson Andres Palacios Gutierrez

Clave 1) para mi es importante tener una buena Actitud en Representación personal y de empresa por que habla mucho de uno como Asesor.

Clave 2) es este caso para llevar a cabo una organización debemos tener unos pasos a seguir para el buen desarrollo de una labor.

Clave 3) Aquí es donde como Asesor debe saber si el cliente moroso llego a un Acuerdo con la Entidad para saber hablarle a Nuestro Cliente y se sienta en Confianza para Acatar a lo que se le Diga

Clave 4) los canales de Atención y Comunicación ya sea por sms, llamadas, Numero telefonicos, Atienden al cliente.

llave 5) Aqui es donde se esta muy Atento al servicio prestado Al Cliente. y hacerle sentir importante para la empresa llamandolo para saber que tan satisfecho se siente con el servicio prestado.

Powered by CamScanner

Nelis Yineth Lozano

1) En muchas ocaciones, los asesore nos contestan como sin animo y su tono de voz no es la mas adecuada y muchas veces la forma como nos comunicamos no llama la atencion del cliente, ni a querer aceptar la atencion por la forma que nos dirijimos y eso se debe al cambio, el tono de voz debe de ser muy apropiado, para ofrecer la atencion al nuestro cliente, se sientan seguros y en confianza.

2) En muchas ocaciones utilizamos muchas palabra como multas, asiendono sentir un poco, insegura de lo que estamos realizando debemos de estar segura antes de hablar con nuestros cliente para que no hagamos desconfiar a ellos, ya que queremos que realicen un pago, y siempre debemos de ser optimista, para no ser tan simple y sea mas divertido.

3) para realizar la cobranza debemos de preparar nos, lo más posible para no generar errors y tratar de explicarle muy bien el porque deben de ponerse a paz y salvo y si no lo hacen que se les estaria generando, intereses, reportes negativos. y tratar si el cliente no paga hacerle recorder de sus deuda de forma tranquila por medios informativos mensage de texto y por el correo etc

Resumen → Stanny Palacios López 16/03/2023

5 claves Para la Cobranza.

① la actitud frente gestión que realiza y la empresa que representa

La actitud es lo mas importante a la hora de realizar una cobranza, debemos estar comprometida con nuestro trabajo, para así obtener el exito en esa cuenta x pagar.

② El trabajo y el Flujo Empregarial de Negocio

Siempre tener actitud positiva y estar claramente responsabilizado de lo que se hace y se quiere lograr.

③ La agamización interna hacia el Trabajo

Se debe de contar con el orden como habilidad en la cobranza: Conocer la empresa, Productos, flujo operativo y tecnología para realizar una gestión, hacer preguntas como que Produce la mora? que se a hecho Para evitarla o Para recuperarla dada el caso. Debemos plantearnos el que y Porque las cosas se realizan de esa manera Hay que usar las herramientas informaticas, Para estar siempre conectado con los clientes y actualizar, con la actualización de los Años, Siempre dar la información de manera satisfactoria

Luisa Yineth Quinto Mosquera
ficha: 2601852

16/03/2023

→ llave 1. la actitud que tenemos frente a una situación o la hora de prestar un servicio. saber manejar nuestro tono de voz

→ llave 2. Organización y flujo empresarial.

Se consiguen personas que hoy en día no tienen la capacidad de organización. para el tema de cobranzas se debe ser una persona con conocimientos de su industria productos y flujo operativo.

→ llave 3. percepción de un cliente

Donde se hace la división. a lo que como cliente podemos percibir atraves de (vista, tacto, olfato y gusto)

→ llave 4. ~~(Donde fi)~~ Comunicacion y canales.

tenemos dunas formas de comunicación con nuestros clientes. bien sea por un mensaje de voz texto o Email.

Powered by CamScanner

Yurlesa Mena Gonzalez

Fecha: 16/03/2023

Ficha: 2607852

1) que por falta de una mala actitud es que se acaban los compromisos y para que las cosas funcionen usted debe tener siempre una buena actitud para los compromisos y eso paso cuando usted asume el cobro de una cartera debe comprometerse emocionalmente con ella, debe desear, visualizar los resultados que obtendrá antes de iniciar una solo accion y si. uno nolo logra fracasara y todo depende deb actitud que les ponga al compromiso y tiene que poner mucha actitud positiva paso lograrlos objelivos

2) no conozco a una persona efectiva que no bubiera descubiersto el poder del orden.
Los personas que no cuentan con eso habilidad. generalmente se rodean de alguien que si es ordenado y metodico. En una gestion de cobranzas el contacto. la comunicacion y el control de negocio, producto la infomacion que debe ser bien administrada y reparlida

3) permitanme decirles que esta tecnica es una de las mas utilizadas igualmente por los deudores cada vez que buscan a sus victimas Finacieras, si usted quiere conocer que tan efectiva es esta tenica los invitos

Powered by CamScanner

Llaves para el éxito.

* La primera llave que debo aprender a controlar es mi actitud positiva ya que con ella aprendo una mejor manera de cobrar, para mí y para la entidad a la que represente, me parece importante aprender a controlar mis respuestas la cual le dire al cliente ya, que si mí cliente esta frustrado, debo aprender como expresarme

* La segunda llave, nos dice como organizarnos para ejecutar dicha cobranza, ya que si no lo somos organizados no obtendremos un mejor resultado a la hora de presentarlo, si uno no es claro y concreto con su organización no se debe hacer una cobranza al cliente.

* Esta llave va muy encaminada a la segunda, ya que nuestro cliente puede percibir que no somos organizados a la hora de hacer su respectiva cobranza.

* La comunicación es muy importante ya que con ella medimos la efectividad y con un canal adecuado la cobranza seria mucho mejor.

* En ésta llave se estudian las primeras llaves para hacernos son respetivo seguimiento a las acciones pasadas para así mejorar las fucturas y no seguir cometiendo mas errores tanto como personal como asesor empresarial.

Powered by CamScanner

Contact Center Mañana -2601852

Kelly Patricia Cordoba Romaña

16 - Marzo - 2023

La cobranza siempre sera una actividad de comunicación entre personas, y todos los fracasos o exitos de la gestión solo dependeran de la manera en que la persona realice la gestión

La Primera llave hace referencia a la actitud que tenemos frente a los clientes, la credibilidad que generamos al expresarnos y el positivismo, ser confiados a la hora de hablar, generar confianza, en esta ~~Primer~~ Primera llave es Primordial aprender a escuchar.

2 llave → En esta llave es de suma importancia el conocimiento de la empresa, estar Preparado para asi mismo poder abordar al cliente.

3 llave → Es aqui donde debemos tener presente los factores que han generado la mora, y ver las acciones tomadas durante la misma. Es buscar de una manera tranquila dejar claro al cliente que estar en mora le afecta de manera negativa, en esta se busca dar soluciones ante el Problema

Powered by CamScanner

Yenifffer Valencia Mosquera

16/09/23

"Claves"

Llaves...

1. Actitud frente a la gestion que realiza y la empresa que representa.

= Para todo, siempre es bueno una actitud positiva (buena actitud), que mi cliente quedesatisfecho tanto del servicio como de la atencion brindada.

2. Trabajo y flujo empresarial de Negocio.

= La organizacion en una empresa es lo fundamental, tanto para armonizar tu lugar de trabajo, como para atraer clientes.

Powered by CamScanner

* Jair Mosquera Lara. Técnico de Operaciones Contact Centers y BPO
* Fecha: 26078S2.
* 16/03/23

Gestión Efectiva de cobranza. 5 claves de éxito.

Si Se trata de una buena actitud, Visualización y un lenguaje apropiado. Puede decir que es la clave para una buena gestión de cobranza. Sin dejar a un lado que como asesor hay que razonar de manera inteligente y planificadamente para obtener resultados satisfactorios.

También puedo decir que nuestros objetivos como asesores están dirigidos a dos factores indispensables en toda gestión: Primeramente se debe mantener una buena relación comercial, continuada y de largo plazo que garantice dicha gestión, Segundo Tener presente que la gestión de los montos debe ser en su totalidad.

Otro punto importante es que como asesor, metas alcanzables, constantemente para que estas acciones nos hagan cada día un mejor asesor. En Si hay que evaluarse periódicamente en base a los gestión. Abreviado: Efectividad = Acción vs Reacción (Siempre hacer lo mejor Solución a inconvenientes Sin dejar a un lado los reglamentos de la Empresa) Actuar antes de.

- Llave numero 1 Actitud Frente a la gestión que realiz
y la empresa que represento.

Con esta llave o clave entiendo que debo abordar
Cliente con una actitud positiva frente a ese Cobro
Pensando siempre en que este va a ser realizado y a
Convencer a mi Cliente

- llave #2 - Trabajo en el Flujo empresarial de Negocio.

A la hora de realizar los cobros lo mas aconsejable
es ser una persona que tenga clara la información, para
esto es necesario trabajar con mucho orden, para
eso debo conocer muy bien la entidad en la que trabajo,
Sus productos o servicios, la tecnologia que utilizamos el

- llave #3 Percepcion del Cliente: El Cliente debe persibir
a la empresa como una organización que lleva Control total
~~de toda la inform y organizado~~ de Cada uno de sus Clien
tes y finanzas, que monitore las cuentas, que los pagos
se hagan a tiempo, que allá una politica de Credito bien
definida
- Llave #4 La comunicación y los canales sobre la Cual
Ejecuto: Es importante una buena comunicación con el
Cliente que este siento que lo que se desea es ayudarlo

Powered by CamScanner

Gestión Efectiva de Cobranzas. 5 Claves del Exito.
Aprendiz: Leisy Karina Ramos Córdoba 16/03/2023
Ficha: 1601852
Tecnico en Contact Center y BPO (mañana).

La cobranza es una actividad de comunicación y persuasión entre personas. Entre esta gestión efectiva de cobranzas encontramos 5 claves para que esta actividad pueda tener exito.

① Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa q' representa: cuando hablamos de actitud nos referimos a la forma en q' nosotros tomamos o mostramos dicha disposición al momento de brindar una información, de como le llegamos a los clientes o personas con el objetivo de brindar el conocimiento q' tenemos de un tema y de paso si estamos representando una empresa esto nos va a brindar la experiencia de Vender o representar dicha empresa a través de la información al momento de realizar el cobro.

② Trabajo y el flujo empresarial de Negocio: Aqui partimos de la organización que se debe tener al momento de crear una estrategia al momento de recaudar esos recursos que se adeudaban o estaban presentando mora.

③ La percepción del cliente: De acuerdo con la forma que se aborde la información que se va a brindar al cliente, así mismo este se dispondrá a recibir la información, entonces se debe buscar diferentes estrategias con los distintos clientes para así mismo brindarles la información que le Vamos a brindar con respecto al cobro debemos tener en cuenta los distintos tipos de clientes.

④ Comunicación y Canales: Despues de la tercera clave supondría que el Siguiente Paso despues de tener identificado el tipo de cliente al que se le está

Powered by CamScanner

1) actitud de la empresa

Que debemos de tener actitud positiva emplear un lenguaje que nos permita crear modelos de nuestras experiencia para con los Clientes y se sientan Satisfechos

3) La Organización y el conocimiento que usted tenga de la empresa, entorno y cliente Seran su mejor aliado para alcanzar la efectividad en una gestion de Cobranza ~~efectiva~~

2) Muchos por que con esa actitud de este tipo su cliente asumira que su comportamiento es el reflejo del comportamiento de su empresa o individuo representado

4) Es esa percepción que emplea el cliente Sobre el servicio o producto, marca en especifico Con el fin de Calificar el servicio o producto para asi la empresa hacerlo partipe y mejorar y tambien para Conocer a detalle lo que necesitan

Powered by CamScanner