Agencia:	SYNERJOY
Mes:	FEBRERO 2024
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

Formato de Seguimiento FNA

Planes de Trabajo - Agencias Externas

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	Teniendo en cuenta los resultados y el incremento del portafolio se solicita a Gestion Humana la consecucion de personal para cubrir la volumetria.	Operativa	02/01/2024	02/01/2024	Ind. Recuperacion	Comienzan entrevistas para definir el personal
2	Reunion grupo Temas: Revision resultados Enero 2024	Otra	02/02/2024	02/02/2024	Indicadores de recuperación	Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. Los asesores con los mejores resultados seran premiados de acuerdo al cuadro comando de bonificaciones
3	Comienza el barrido de la asignacion con las franjas 1 a 60. 2267 Obligaciones mayores a $10MM	Gestión	02/02/2024	02/03/2024	Ind. Recuperacion	
4	Por estrategia. Mientras se cubren las vacantes, a excepcion de los respetos, el reparto se trabajará en piscina, asignando diariamente las obligaciones sobre las cuales se concreten acuerdos de pago.	Estrategia	02/02/2024	02/29/2024	Ind. Recuperacion	
5		Estrategia	02/02/2024	02/29/2024	Ind. Monitoreo	Como estrategia de motivacion emocional continuaremos exaltando los buenos resultados obtenidos en el monitoreo de gestion. El agente con los mejores resultados ganará dos horas libres

6	Como plan de incentivos motivacionales Synerjoy lanza el Evento de "Welcome Valentines Synerjoy" Para ganar el premio el grupo debe: Cumplir con las metas del portafolio al 120% La nota minima de calidad grupal debe quedar al 90%	Estrategia	02/02/2024	02/29/2024	Ind. Recuperacion	
7	Como plan de mejora para franjas 1 a 60, donde mes a mes venimos quedando en los últimos lugares vs la competencia; se realizó auditoria tomando como muestra 20 llamadas realizadas por todo el grupo de trabajo, con el fin de identificar oportunidades de mejora. Estas son: •Manejo de objeciones y “frustación” al insistir al cliente en normalizar su obligación. •Falta escalamiento •Alternativas de Solución. Se encuentran obligaciones que alcanzaron los 61 días mora y no se plantean alternativas de negociación. •En estas franjas detalles como la fecha de corte, la edad de mora, la responsabilidad directa con la obligación, los saldos menores; pueden ser el diferencial que permita la receptividad de los deudores y el recaudo. •Incumplimiento a los acuerdos de valor pactados. Por solicitud del cliente, los asesores se comprometen a retomar la gestión en otro momento, pero no lo hacen. En base a lo descrito agradezco el apoyo con la capacitación por parte del área de formación y con eso hago referencia a la inteligencia emocional. En casi todas las llamadas se detecta el desinterés por parte del deudor en atender la gestión de cobro. Pero los asesores requieren aprender a controlar su frustración para lograr en el corto tiempo el interés por parte del deudor, utilizando los recursos que tienen a su alcance.	Estrategia	02/02/2024	02/06/2024	Ind. Recuperacion	En base a las oportunidades detectadas se solicito al area de formación realizar capacitación al grupo de trabajo
8	Los principales Focos de gestion que se delimitaran durante el mes seran. 1. Seguimiento acuerdos (pendientes e incumplidos) 2. Reasignacion cliente que registren negociaciones Incumplidas durante mas de 5 dias 3. Clientes con obligaciones proclive a negociacion 4. Desmejorados, con datos de contacto previo (Historico FNA), con pagos en 2023 (Historico Adminfo) 5. Disproyectos: Revision casos especiales 6. Gestion de localizacion a Saldos capitales mayores al ticket promedio $41MM 7. Pagos improductivos (credito en caidas, mantenidos y/o que no generan facturación para la agencia) 8. Spin rate: Clientes sin gestion en mas de 7 días 9. Posible caida (Franjas 1 a 150) 10. Saldos menores para contencion y recuperacion de cartera alto valor (Mayor a $10MM)	Gestión	02/03/2024	02/29/2024	Ind. Recuperacion	Los focos estan sujetos a cambios conforme al resultado

9	Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero: •A los clientes que no esten focalizados para gestion telefónica por volumetria o prioridades, entre otras. La agencia puede remitirles mensajes diariamente a las lineas de contacto sino se encuentren al dia. •La agencia puede realizar gestion de campo (visitas) a clientes no contactados.	Estrategia	02/03/2024	02/29/2024	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
10	Gestión de Campo: De acuerdo a la información extraida de Adminfo durante el último mes; Se solicitara el apoyo con visitas, para clientes no contactados con saldos capitales mayores a $10MM. Por el momento las zonas con cobertura son: Bogotá, Medellin, Cartagena, Santa Marta, Villavicencio, Cali, Envigado, Medellin y Bello.	Gestión	02/05/2024	02/05/2024	Ind. De Contactabilidad	Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia
11	Con el fin de intensificar la gestion de cobro. Los clientes no contacto y franjas 1 a 60. Se gestionaran diariamente por predictivo Voice-Bot. Excluyendo aquellos que se hayan focalizado para gestion telefonica.	Gestión	02/06/2024	02/29/2024	Ind. Contacto	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
12	Busqueda de datos Los con saldos capitales mayores a $30MM que terminado el primer barrido continuen en no contacto. Se investigaran en las bases disponibles	Estrategia	02/10/2024	02/29/2024	Ind. De Contactabilidad	
13	Pasada la quincena. Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo	Gestión	02/16/2024	02/29/2024	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre.