



COBRANZAS 360°

OPTIMIZANDO LA EXPERIENCIA
DEL CLIENTE



¿Qué es el CX en Recupero?

CX en recupero, o Experiencia del Cliente en Recupero, se refiere a cómo los clientes se sienten y perciben su interacción con una empresa o entidad cuando están en proceso de recuperar deudas pendientes. En pocas palabras, se trata de cómo se siente un cliente cuando está lidiando con asuntos relacionados con sus deudas, desde las comunicaciones y los pagos hasta la resolución de problemas. Una buena CX en recupero implica tratar al cliente con empatía, proporcionar información clara y opciones flexibles, y hacer que la experiencia sea lo más positiva y sin complicaciones posible 🤝. Es esencial para **construir relaciones sólidas** con los clientes, **mejorar la tasa de recuperación** de deudas y mantener una imagen positiva de la empresa.

¿Qué implica un buen CX en recupero?

Una CX en recupero efectiva se trata de más que solo números y transacciones. Implica tratar al cliente con empatía y comprensión, reconociendo que todos pueden pasar por dificultades financieras en algún momento de sus vidas. Se trata de proporcionar información clara y opciones flexibles, para que el cliente sienta que tiene el control de su situación.

Imagina cómo tu experiencia cambiaría si cada interacción con la compañía fuera lo más positiva y sin complicaciones posible. ¡Eso es precisamente lo que buscamos lograr!

En Evoltis, comprendemos que no solo se trata de recuperar deudas; se trata de construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, incluso cuando enfrentan desafíos financieros.

Cuando tus clientes se sienten valorados y respaldados, están más inclinados a cumplir con sus compromisos financieros. Además, una experiencia positiva en la resolución de problemas contribuye a mantener una imagen positiva de la organización, lo que a su vez atrae a nuevos clientes y refuerza tu posición en el mercado.

Es por esto que, la Experiencia del Cliente en Recupero no es solo un concepto, es un compromiso que tenemos con el cliente 🤝. Estamos aquí para aliviar sus preocupaciones, proporcionar soluciones flexibles y hacer que su experiencia sea lo más sencilla y positiva posible.



Hablemos de NPS

¿Qué es el NPS y por qué es importante?

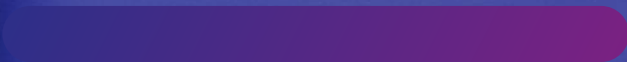
El NPS es una métrica que mide la lealtad y satisfacción del cliente. Los clientes responden a la pregunta clave: "En una escala del 0 al 10, ¿cuán probable es que recomiende nuestra empresa/servicio a un amigo o colega?". Los que responden con 9 o 10 se consideran "promotores", mientras que los que responden con 0 a 6 se consideran "detractores". Calcular el NPS implica restar el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores.

Pasos para Mejorar el NPS en Cobranzas:

- **Comunicación clara y empática:** La clave para mejorar el NPS es establecer una comunicación clara y empática con los clientes. Explícales de manera sencilla y amigable su situación y opciones de pago. La empatía muestra que comprendes sus preocupaciones.
- **Personalización:** No todos los clientes son iguales. Algunos pueden estar atravesando dificultades financieras genuinas. Ofrecer soluciones personalizadas, como planes de pago flexibles, demuestra una comprensión genuina y puede convertir a un detractor potencial en un promotor.
- **Tecnología Inteligente:** Utiliza la tecnología para agilizar procesos sin perder la conexión humana. Los recordatorios de pago automáticos y los sistemas de respuesta a preguntas frecuentes pueden facilitar la vida de tus clientes.
- **Capacitación del personal:** Los agentes de cobranza deben estar capacitados en habilidades de comunicación y empatía. Un agente empático puede convertir una conversación incómoda en una experiencia más llevadera.



Creando momentos
WOW 😎



Brindar una atención al cliente eficiente y efectiva es esencial para el éxito empresarial, ¿cómo los chatbots pueden mejorarlo aún más?

Los momentos WOW son aquellos que sorprenden y deleitan a los clientes, superando sus expectativas. En el proceso de cobranzas, estos momentos pueden marcar la diferencia:

- **Reconocimiento de pagos tempranos:** Reconoce y agradece a los clientes que realizan pagos antes de la fecha de vencimiento. Puede ser un simple mensaje de agradecimiento que haga que el cliente se sienta valorado.
 - **Ofertas y descuentos personalizados:** Ofrece incentivos especiales o descuentos a los clientes que muestran un compromiso temprano para pagar sus deudas. Esto puede motivarlos a cumplir con sus obligaciones de manera más eficaz.
 - **Seguimiento posventa:** Una vez que se haya completado el proceso de cobranzas, sigue en contacto con el cliente para asegurarte de que todo esté en orden. Pregunta sobre su experiencia y si tienen alguna sugerencia para mejorar el proceso.
- Mejorar el NPS y crear momentos WOW en el proceso de cobranzas es posible y beneficioso tanto para los clientes como para las empresas. La comunicación clara, la personalización, la tecnología inteligente y la capacitación del personal son fundamentales para mejorar el NPS. Los momentos WOW pueden convertir un proceso incómodo en una experiencia más positiva y gratificante para el cliente, lo que a su vez fortalece la relación con la marca.





Caso Galicia 😊



Descubre cómo elevar la satisfacción del cliente y fidelizar tu base de usuarios.

Revolucionando la Experiencia Ciudadana

Conoce este caso de éxito que transformó la experiencia ciudadana en la Municipalidad de Córdoba y descubre cómo gracias a Evoltis se encuentra liderando el camino hacia una atención ciudadana más eficiente y cercana a sus ciudadanos 😊

Contexto del caso

El enfoque principal de la Municipalidad de Córdoba se centraba en mejorar la experiencia de sus vecinos mediante la implementación de una plataforma omnicanal, la cual registra todos los puntos de contacto, sin importar el medio de comunicación seleccionado o disponible en ese momento. Es por eso que decidió seguir avanzando en la mejora de sus canales de atención, llevando un registro detallado de las gestiones, consultas y trámites realizados, y elevando estos a una segunda línea de atención que también puede proporcionar soluciones.

Los desafíos 🏗️:

Unificación de herramientas de atención:

Implementación de una solución ACD (Distribución Automática de Llamadas) para la atención de los ciudadanos, unificando la herramienta tecnológica utilizada para la atención y derivación interna, o para escalar las gestiones.

Incorporación de un CRM:

Desarrollo tecnológico de una plataforma que permitió registrar los contactos, identificando el motivo de consulta, reclamo, trámite o solicitud realizada por el residente. Además, esta plataforma facilitó el conocimiento del medio de comunicación utilizado por el vecino.

Definición de procesos de atención:

Se establecieron criterios claros por área, centro de atención y motivo de consulta, para determinar cuándo una gestión debe ser escalada, priorizada o derivada con el fin de brindar una respuesta eficaz al residente, incluyendo el cierre o notificación correspondiente de cada trámite.

Automatización de gestiones:

Se identificaron las áreas de oportunidad en cuanto a las consultas o trámites más frecuentes que puedan ser autogestionados. Esto permitió a los residentes utilizar herramientas tecnológicas para llevar a cabo estas tareas con facilidad.

Maximizando la eficiencia en la cobranza a través de la segmentación y tecnología

La clave para una estrategia de cobranza exitosa no solo radica en la recuperación de deudas, sino también en la mejora de la experiencia del cliente. Aquí exploraremos cómo la segmentación de clientes y la tecnología pueden revolucionar tus procesos de cobranza, brindando resultados efectivos y una experiencia positiva para tus clientes.

¿Por qué es importante la segmentación de clientes? 🤔

La segmentación de clientes consiste en dividir tu base de deudores en grupos específicos, lo que te permite adaptar tu estrategia de cobranza a las necesidades y comportamientos individuales. ¿Por qué es esto tan crucial?

Conexión Relevante

Al comprender a tus clientes en un nivel más profundo, puedes comunicarte con ellos de manera más relevante. Esto significa que no solo les estás recordando sus deudas, sino que también puedes ofrecer soluciones específicas que se ajusten a su situación.

Retención de Clientes

Al tratar a tus clientes con respeto y empatía, es más probable que mantengan su relación comercial contigo a largo plazo, incluso después de saldar sus deudas.

Recuperación Efectiva

Al utilizar una estrategia de cobranza segmentada, puedes aumentar significativamente las tasas de recuperación, ya que estás abordando las necesidades únicas de cada grupo de deudores.



Conclusiones



Nuestras Soluciones de Cobranza Segmentada

En Evoltis, entendemos la importancia de la segmentación de clientes y la combinamos con tecnología de vanguardia para ofrecer soluciones excepcionales en cada etapa de la morosidad:

Para la Mora Temprana o Semi Avanzada:

- **Plataforma Omnicanal:** Permitimos que te conectes con tus clientes a través de su canal de comunicación preferido, ya sea correo electrónico, mensajes de texto o llamadas telefónicas.
- **IBR (Interactive Voice Response):** Automatizamos la comunicación inicial, ofreciendo a tus clientes opciones de pago sin presión.
- **CRM Personalizado:** Te proporcionamos herramientas de gestión de clientes para un seguimiento eficaz de cada caso.
- **Plataforma de Pago Segura:** Facilitamos el proceso de pago, lo que reduce la fricción y aumenta la probabilidad de que los clientes realicen sus pagos.
- **Chatbots Amigables:** Nuestros chatbots están diseñados para brindar respuestas rápidas y amigables, ayudando a los clientes a resolver problemas sin sentirse incómodos.

Para la Mora Avanzada:

Cada cliente y cada situación son únicos. Nuestras soluciones de cobranza son flexibles y adaptables para abordar las necesidades individuales de tus deudores.

¿Listo para transformar tus Procesos de Cobranza?

No dejes que la cobranza sea un proceso intimidante o incómodo para tus clientes. Con nuestras soluciones de segmentación y tecnología, puedes brindar una experiencia de cobranza positiva mientras maximizas tus tasas de recuperación.

¿Listo para dar el próximo paso? 🚀

Contáctanos hoy mismo y descubre cómo podemos ayudarte a gestionar tus procesos de cobranza de manera efectiva, mejorando la relación con tus clientes y optimizando tu flujo de efectivo.



www.evoltis.com



[@evoltis](https://www.instagram.com/evoltis)



[Evoltis](https://www.linkedin.com/company/evoltis)



[@somosevoltis](https://www.tiktok.com/@somosevoltis)

**Somos
Evoltis.**



¡Gracias!

