LA MOROSIDAD

Empatia y comunicación interpersonal

Para cuando un cliente es moroso

1. OBJETIVO

- Lo que quiero proponerles es válido para aquellos clientes que NO se encuentren dentro de los siguientes colectivos:
  1. Pillos
  2. Liantes
  3. Vividores,
  4. Etc.

- Es decir, puede ser válido para clientes honrados que se encuentran en una situación difícil para afrontar los pagos que tienen pendientes.

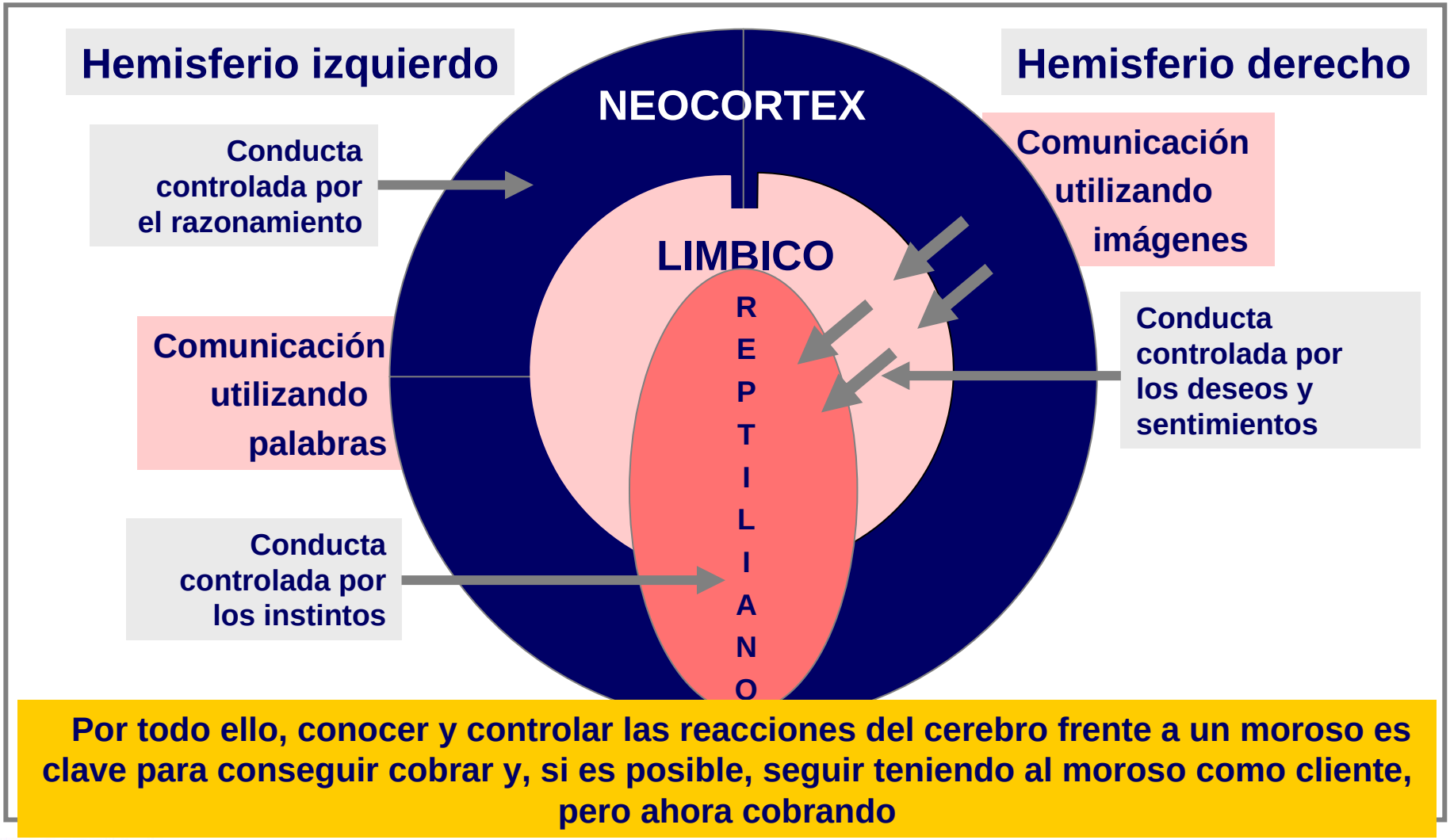
2. ACTITUDES ANTE LA MOROSIDAD

Cuando un cliente nos comunica, o pasa de hacerlo, que se retrasa en el pago de lo que nos adeuda, lo más probable es que por nuestra mente pases imágenes como las siguientes

Esta reacción sería la "predisposición a tener una *reacción afectiva negativa ante la situación de morosidad de ese cliente.*

2.1. ACTITUDES: un poco de funcionalidad

Nuestro comportamiento es el resultado de una mezcla entre: conocimientos, sentimientos y pautas instintivas



Por todo ello, conocer y controlar las reacciones del cerebro frente a un moroso es clave para conseguir cobrar y, si es posible, seguir teniendo al moroso como cliente, pero ahora cobrando

3. REACCIONES ANTE UN MOROSO

Una vieja historia:

Cuando debes a un proveedor 100.000 €, tú tienes un problema.

Cuando debes a un proveedor 100 millones de €, él es el que tiene el problema

¿RIVALIZAR?

¿EMPATIZAR?

3.1. EMPATÍA EN LA COMUNICACIÓN CON UN MOROSO

Si queremos llegar a un acuerdo, deberemos generar un buen clima y no "romper la relación". Esto se logra si EMPATIZAMOS con el moroso.

ACTITUDES FRENTE AL MOROSO	IMPLICA: Poder ESTAR de acuerdo con el otro	NO IMPLICA: ESTAR o NO de acuerdo con el otro
PONERSE en el lugar del otro	SIMPATIA	EMPATIA
NO SER CAPAZ de ponerse en el lugar del otro	EGOPATIA	ANTIPATIA

- **EMPATIA: NO INCLUYE VALORACION ALGUNA DEL OTRO (ni simpatía ni antipatía) Y NOS PERMITE SEGUIR BUSCANDO FÓRMULAS PARA SOLUCIONAR LA SITUACIÓN DE IMPAGO.**

3.2. CARACTERISTICAS DE LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Les propongo el GUIÓN a seguir en la comunicación empática:

- **C** omprensión: nos hacemos cargo de su situación
- **I** gualdad: nos ponemos a su nivel
- **I** interés: le invitamos a que nos explique
- **I** mplicación le pedimos que haga propuestas
- **R** espeto: Respete su propuesta

3.3. LA EMPATÍA EN LA NEGOCIACIÓN

Un ejemplo de COMO DEMOSTRAR EMPATÍA

1. CON PALABRAS.

- "Su situación merece toda mi comprensión."
- "todos pasamos por malos momentos"
- "explíqueme un poco más para conocer mejor la situación"
- "¿Ha pensado en alguna manera de abordar el problema?
- "Su propuesta merece todo mi respeto"

2. CON GESTOS:

- escuchar sin criticar.
- evitar hacer preguntas embarazosas.
- afirmando con la cabeza después de escuchar una explicación valida.
- mantener la emoción (ira, enfado, etc.) bajo el control.

Se trata de GENERAR EL CLIMA para negociar una forma de pago, etc.

4. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL MOROSO

Una vez que hayamos logrado un buen clima, es decir, hayamos empatizado con el cliente moroso, es fundamental que seamos ASERTIVOS a la hora de defender y reclamar nuestros derechos

Esta defensa deberá hacerse con firmeza, educación y respeto, o lo que es lo mismo: ASERTIVAMENTE

4.1. LA ASERTIVIDAD

La ASERTIVIDAD sería esa capacidad que deberemos tener para:

CONTENIDO , FORMA y TIEMPO

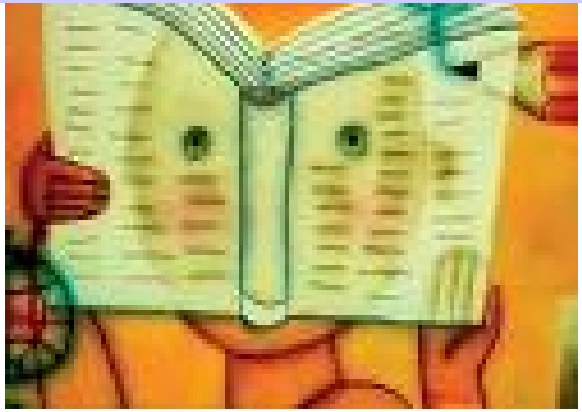
- Decir **lo** adecuado **(contenido)**
- Del **modo** conveniente **(maneras)**
- En el **momento** oportuno **(tiempo)**

Es el "arte" de decir lo adecuado, en el momento oportuno del modo conveniente"

4.2. CARACTERISTICAS DE LOS MENSAJES ASERTIVOS

Les propongo el GUIÓN a seguir en la comunicación asertiva:

- **D** escribe: situaciones objetivas **(verificables)**
- **E** xplica: efectos **(problemas)**
- **E** xpresa: sentimientos **(emociones)**
- **S** olicita: más información **(razones)**
- **I** informa: consecuencias **(resultados)**



4.3. CARACTERISTICAS DE LOS MENSAJES ASERTIVOS

GUIÓN del Mensaje asertivo:

- **D** = Es el tercer pago que deja al descubierto
- **E** = Este hecho nos causa trastornos en nuestro sistema de gestión y justificación ante la central.
- **E** = A mi personalmente me deja en una mala posición frente a mis superiores.
- **S** = ¿Hay alguna razón por la cual viene retrasándose en los últimos pagos?
- **I** = Si no puede hacer frente a los siguientes pagos…..

Deberemos encontrar una solución viable para ambas partes

Deberé informar de esto a mis superiores y poner en marcha las medidas correspondientes

5. CONCLUSIONES

Difícilmente se cobra si rompemos la relación con el cliente. Somos profesionales que pretenden hacer negocios a largo plazo. Por todo ello, deberemos buscar salidas negociadas con nuestros clientes que no suponga pérdidas irreparables para nosotros, ni tampoco enemistades que puedan perjudicarnos profesionalmente.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Alejandro Martín

Nicaragua 119, 7º 1ª - 08029 BARCELONA - t. 93 419 37 04 - tdsystem@tdsystem.net - www.tdsystem.net