ESCENCIAL | LINK SOLUTION | CASOS TESTIGO

MATERIAL DEL FACILITADOR · SURGIDO DE LA CLASE 1 REAL

Casos testigo de la Clase 1

Siete situaciones reales que el propio equipo trajo durante el primer encuentro — no son ejercicios inventados, son lo que ya está pasando en la operación. Quedan documentados acá para desarrollarlos como casos de práctica en las Clases 2 y 3, en la clínica de casos y en el role play grabado.

Origen transcripción Clase 1 · 02/11/2026 **Uso** banco de casos para role play y clínica

Nombres anonimizados o con seudónimo, como se acordó en la propia clase

CÓMO SE ARMÓ ESTE DOCUMENTO

En la Clase 1 real, el grupo no llegó a trabajar los nueve perfiles ni las preguntas de diagnóstico planeadas: la mayor parte del tiempo se fue en presentaciones, en la catarsis sobre el cambio de paradigma de la cobranza y en los casos que cada uno trajo espontáneamente. Esos casos son oro: son material real, no genérico, y son justamente lo que **material-clases.html** pedía como insumo para pasar de "modelo" a "manual definitivo".

Este documento los ordena para que no se pierdan y los deja listos para la Clase 2 (recapitulación de apertura) y para los role plays de las Clases 2 y 3. No repite el audio textual: lo reconstruye como caso de enseñanza, con la tensión y la técnica que ilustra.

MARCO CONCEPTUAL

El hilo que atraviesa los siete casos

Dos ideas aparecieron una y otra vez en la clase, sin que nadie las nombrara con su término técnico. Vale la pena fijarlas antes de leer los casos, porque todos se explican mejor con estos dos conceptos.

PROFECÍA AUTOCUMPLIDA / EFECTO PIGMALIÓN

Si el gestor entra a la llamada convencido de que no va a cobrar, lo transmite — en el tono, en el ritmo, en la seguridad de la voz — y el deudor lo percibe, aunque no haya una palabra de por medio. La certeza de que **sí** se va a cobrar no es "vibrar positivo": es una postura que se construye antes de marcar el número.

ASERTIVIDAD, NO AGRESIVIDAD

El cliente (Ford) pidió "cobranza agresiva", pero lo que el equipo fue descubriendo en la práctica es que lo que funciona es ser **asertivo**: firme en el objetivo, sin discutir ni ironizar. "Agresividad" es la palabra que usa la operación; la técnica real que sostiene el resultado es otra. Separar esto evita que el equipo confunda subir el tono con sostener el objetivo.

Estos dos conceptos se desarrollan como bloque formal en **material-clases.html** (Clase 1, Bloque 8: "La gestión que muta") y se retoman como apertura de la Clase 2.

01

CAPACIDAD PARCIAL · MAL LEÍDA COMO SALIDA CÓMICA

El pago en especie

> *Un cliente de una zona agropecuaria, atravesando la crisis del sector, le preguntó al gestor si podía pagar la cuota con pollos.*

El operador lo contó como "caso de fracaso": no tenía qué responder y la llamada terminó sin acuerdo. El grupo se rió del caso y quedó ahí, sin trabajarlo.

LO QUE DICE EL CLIENTE

No tengo efectivo. Tengo otra cosa de valor.

LO QUE NECESITA LINK

Un pago que se pueda registrar y rendir al mandante, en los términos del plan.

QUÉ TRABAJAR

Es un caso de
CAPACIDAD PARCIAL MAL LEÍDA

(Bloque 4 de la Clase 1): el "no" de la oferta en especie tapó la señal real, que es que el deudor sí tiene algún tipo de recurso. Pregunta de precisión que falta: *"¿Qué otro ingreso tiene hoy, aunque no sea en efectivo, y en qué plazo lo podría convertir en el pago?"* Sirve también para practicar no cerrar la llamada con la risa fácil que corta la indagación.

Capacidad parcial · Pregunta de precisión · Ahorrista

02

PROMESA DE PAGO VS. PAGO REAL · BATNA

La plata llegó un día tarde

> *Un adjudicado con cuatro cuotas impagas no atendió el teléfono durante cuatro meses. El viernes el legajo se derivó a estudio jurídico. El lunes llamó diciendo que ya tenía la plata.*

La gestora no pudo revertirlo: la condición era pagar antes de la derivación, no después. El cliente alegó que había cambiado el número de teléfono — dato que, revisado, era el mismo que ya tenía registrado Link.

POSICIÓN DEL CLIENTE

"Ahora sí tengo la plata, resuélvanmelo."

POSICIÓN DE LINK

"La condición era antes del viernes. Ya se derivó, no se puede."

QUÉ TRABAJAR

El rol del gestor termina al tomar el compromiso de pago, no al garantizar que se cobre — distinción que conviene remarcar para que nadie se castigue por una promesa caída que no dependía de su gestión. Es también el caso ideal para presentar bien el concepto que en la clase se mencionó como **"BATMAN"**: es **BATNA** (Best Alternative To a Negotiated Agreement, Fisher & Ury) — la mejor alternativa de cada parte si no hay acuerdo. Acá el BATNA de Link era clarísimo (estudio jurídico) y el del cliente, pobre (perdió cuatro meses de margen). Útil para el protocolo de re-chequeo de datos de contacto antes de derivar a legales.

BATNA · Promesa vs. pago · Adjudicado · Escalera de mora

03

DISCONFORME · CIERRE QUE GENERÓ ENOJO EVITABLE

El Rey Carlos

> *Carlos pagaba un plan por un modelo y pedía pasarse a otro. Eso no lo gestiona cobranza, lo gestiona el concesionario. La gestora lo explicó dos veces; la llamada se dilató y terminó enojándola.*

La gestora sí logró la promesa de pago con monto y fecha, pero la calidad la evaluó mal por el tiempo de llamada. El cierre fue seco: "lo dejo asentado, chau."

POSICIÓN DEL CLIENTE

Quiere cambiar de modelo. Insiste, no lo gestiona cobranza.

POSICIÓN DE LINK

No tiene esa herramienta. Puede escalar el reclamo, no resolverlo.

QUÉ TRABAJAR

La corrección que la supervisión bajó en el momento es el punto central: cambiar "LO DEJO ASENTADO" por "ME COMPROMETO A ELEVARLO". No cambia lo que se puede hacer (seguir sin poder resolver el cambio de modelo) pero sí cambia lo que el cliente percibe — contención en vez de trámite frío. Caso perfecto para el bloque de "reconducir al disconforme" de la Clase 2, y para trabajar la regulación del propio enojo del gestor frente a un reclamo que no le corresponde pero que tiene que absorber igual.

Disconforme · Cierre del compromiso · Escalar vs. derivar

04

POSICIÓN INDIVIDUAL VS. INTERÉS DEL NÚCLEO QUE PAGA

La rueda que se soltó

> *Un matrimonio pagaba un plan a nombre del marido. Se estaban separando. La esposa tenía mayor ingreso. El titular decía "no tengo plata" — y en los hechos, puede que el núcleo que sostenía el plan sí pudiera pagar.*

El caso quedó abierto en la clase, como ejercicio para pensar entre todos cómo seguir.

POSICIÓN (LITERAL)

"No tengo plata." — dicha por el titular, a título individual.

INTERÉS REAL EN JUEGO

La decisión de pago depende de una negociación de pareja en curso, no solo de la capacidad de quien atiende el teléfono.

QUÉ TRABAJAR

Es un caso de posición individual que puede no representar al interés completo del proyecto (Fisher & Ury). La pregunta útil no es presionar más al titular, sino abrir si hay otro integrante del proyecto con quien conversar la continuidad —
SIN EXPONER EL MONTO NI EL ESTADO DE LA DEUDA A UN TERCERO
si ese tercero no es cotitular. Cruza directo con el bloque de confidencialidad y trato a terceros.

Posición vs. interés · Confidencialidad · Ahorrista / adjudicado

05

ESCALERA DE ALTERNATIVAS · FACULTADES

Los intereses que no quería pagar

> *Un cliente con tarjeta debía capital más $21.000 de intereses por desconocimiento declarado de una refinanciación. Repetía: "pago los 200, los intereses no los pago."*

Una gestora tomó el caso, consultó con su gerente y se resolvió cobrando el capital y condonando los intereses. El cliente pagó.

POSICIÓN DEL CLIENTE

Reconoce el capital. No reconoce ni va a pagar los intereses.

POSICIÓN DE LINK

Debe cobrarse la deuda completa, intereses incluidos.

QUÉ TRABAJAR

Movimiento de alternativa que requirió autorización: en el lenguaje del semáforo de facultades, esto es
ÁMBAR
(necesita supervisor), no verde. Buen caso para fijar que condonar algo no es "regalar": es una decisión dentro de una escalera de ofertas, tomada con el nivel de autorización correcto — y que el gestor que lo recibe sin poder resolverlo solo no está fallando, está siguiendo el protocolo.

Escalera de ofertas · Semáforo de facultades · Escalar

06

AGRESIÓN VERBAL SOSTENIDA · EJEMPLO POSITIVO REAL

25 minutos sin alterarse

> *Un cliente con COVID, solo en su casa, trató a la gestora de inútil y de que "le pagaba el sueldo" durante 25 minutos, sin decir una mala palabra puntual pero sosteniendo la agresión todo el tiempo.*

La gestora no se alteró, no lo interrumpió, evitó la palabra "perfecto" en medio del reclamo y cuando tomó la palabra reconoció la situación sin ceder el objetivo. El cliente terminó pidiendo disculpas.

LO QUE DESCARGA EL CLIENTE

Enojo, miedo, aislamiento — dirigido a la gestora como si fuera la causa.

LO QUE SOSTIENE LA GESTORA

El objetivo de la llamada sigue siendo la cuota, sin pelear por tener razón.

QUÉ TRABAJAR

Es el ejemplo real más valioso de todo el primer encuentro: aplicación textual de **SEPARAR LA PERSONA DEL PROBLEMA** (Fisher & Ury) y de **R.A.R.** bajo presión emocional alta, sin que nadie lo haya planeado así. Frase exacta que usó para reconducir: *"Estamos en un momento complicado, no sabemos qué va a pasar, pero usted tomó la decisión de este plan, y en este caso yo lo estoy llamando con respeto."* Vale la pena pedirle que la grabe o la relate de nuevo para usarla como referencia en la Clase 2 (bloque de agresión verbal) y en la clínica de casos.

R.A.R. · Separar persona/problema · Ejemplo positivo

07

TRATO DIGNO ANTE DUELO · DOS VARIANTES BREVES

El velorio

Variante A. Una clienta atendía el teléfono en medio del velorio del marido. La gestora, con la guía de su supervisión, no cortó la gestión pero reformuló el motivo: *"Lamento mucho lo que le está pasando, pero en este caso, la próxima vez que la llame, que va a ser pronto, es para pedirle que me pague, porque sigue estando la situación — obviamente con mucho respeto."*

Variante B. Otro gestor llamó sin saber que la persona estaba en el velorio de un familiar; al tomar conocimiento, volvió a llamar tres días después, exclusivamente para disculparse, antes de retomar la gestión.

QUÉ TRABAJAR

Esto no es una excepción al trato digno (art. 8 bis, Ley 24.240): es el trato digno en su versión más exigente. La gestión no se suspende porque sería injusto con el resto de la cartera y con el mandante, pero el tono y el motivo explícito cambian. Conviene fijar esto como protocolo escrito, no dejarlo a criterio de cada gestor en el momento: cuándo se puede volver a llamar, qué frase de apertura se usa y cuándo corresponde derivar a la supervisión en vez de insistir.

Trato digno | Ley 24.240 art. 8 bis | Protocolo a definir

LO QUE FALTA PARA CERRAR ESTE BANCO DE CASOS

Confirmar con la operación: si los nombres usados en la clase (Rey Carlos, etc.) alcanzan como anonimización o hace falta un criterio formal de anonimizado para los casos que se graben de acá en adelante. Y sumar, de la Clase 2 y 3, los casos nuevos que vayan apareciendo — este documento está pensado para crecer clase a clase, no para cerrarse acá.