

Proven Strategies for Higher Revenues!



**Proven Strategies for Higher Revenues!**

**TABLE OF CONTENTS**

Introduction ..... 3

Secret #1 Right Person for the Right Job.....5

Secret #2 The 4 T’s and How to Talk to People ..... 6

Secret #3 The Phone ..... 8

Secret #4 Your Invoice / Bill / Payment Reminder ..... 10

Secret #5 Effective Letter Campaign..... 12

Secret #6 Consumer Reasoning and Habits ..... 14

Secret #7 Return Envelopes ..... 18

Secret #8 Action Results ..... 19

Secret #9 Payment Options ..... 21

Secret #10 Settlements ..... 23

**Letters Section**

Reminder Letter ..... 26

Past Due Letter #1 (PD#1)..... 27

Past Due Letter #2 (PD#2)..... 28

**Proven Strategies for Higher Revenues!**

Past Due Letter #3 (PD#3)..... 29

Phone Script #1 (PS#1)..... 30

Phone Script #2 (PS#2)..... 31

Phone Script #3 (PS#3)..... 32

Phone Script #4 (PS#4)..... 33

30-Day Letter (30Day)..... 34

Settlement Letter #1 (SL#1)..... 35

Settlement Letter #2 (SL#2)..... 36

Credit Card Application (CCA)..... 37



## Proven Strategies for Higher Revenues!

Congratulations! You made the first step to improving your business. The Top 10 Billing Secrets is a road map to higher revenues developed by the industry leader CJM Billing Solutions. With over 25 years experience in billing, accounts receivable and collections, CJM will show you the techniques that work in every economy.

Through The Top 10 Billing Secrets, you will attain better business practices and superior billing strategies that are proven to change how fast you get paid and the amount of revenue you generate each year. Our enhanced techniques produce a lifetime of sustained changes so you can experience long-term improved performance rather than a quick fix. This is the most powerful tool you can get with the highest return. Implementing this program will give you a greater understanding of the billing process and consumer habits as they relate directly to your bottom line. The faster you get your payments, the less you pay in administrative costs.

CJM has worked with some of the largest corporations in America, resulting in improvements and faster payment turn around. It's hard to believe that so many companies are *not* performing at their maximum potential. Debt collection totals are over \$25 billion a year because businesses fail to recognize they can do better. We identify gaps in the entire billing process and employ first-rate solutions to reduce loss and promote tangible growth. Companies who commit to our methods have been shown to increase revenues from 10% to 30%.

My Top 10 Billing Secrets saves time and keeps customers satisfied. It highlights no-nonsense collection techniques while preserving the self-respect of the customer and your employees. Companies spend thousands of dollars each year attending seminars and training employees trying to attain the techniques and benefits found in this program.

The benefits are:

### Proven Strategies for Higher Revenues!

- ✓ Higher Revenues
- ✓ Higher Customer Retention
- ✓ Decreased Payment Turnaround
- ✓ Reduce Billing Hassle / Increased Productivity
- ✓ New Business
- ✓ Increased Company Equity and Liquidity

Out-source billing will forever be limited and can never equal the revenue potential that can be made in-house with a great process. We empower you and your employees with the ability to streamline the billing process to achieve better results with less effort. It's easy to learn and easy to train anyone on your staff.

It doesn't matter if you are a small company or a fortune 500 company, you're losing money every day and you don't even know it. Be proactive and be more profitable.

Commitment is the key. Starting now, commit the next 30 days to the Top 10 Billing Secrets and reap rich rewards by applying it to your business. This is an opportunity to focus on your billing process and make deliberate changes to create a habit of payment in your customers. Be an industry leader! Get energized about the smart choice you have made to pursue revenue excellence through The Top Ten Billing Secrets. Today is the first day to greater success!

**Proven Strategies for Higher Revenues!**

**SECRET #1**

**THE RIGHT PERSON FOR THE RIGHT JOB**

Who is doing your billing, accounts receivables and collections? Is it you, or do you have someone else doing this job? The people making the calls, doing the billing, and managing this part of your business **MUST** have the right personality. I have seen companies perform poorly, lose customers and revenue because it was not a match. Your billing person can know how to “do it all” but lack real effectiveness when speaking to people in a way that causes them to pay.

On the other hand, you may have a person who is sincere and would execute the job perfectly, but they just need proper training. Find people with a positive personality and while it’s preferably individuals with collection experience, you might find someone great with no experience. Almost 25 years ago, I was hired to work for the first time at a collection agency. I had no prior collection experience but after my first year I was one of the top 10 collectors in a company of over 700 employees. I remember my supervisor telling me later that he thought I would never last. I used collection techniques that even surpassed his collection ability and my strategies became the leading methods used by other collection agencies. My abilities went ever further and later helped me create a new multi-million dollar collection agency.

I know first-hand that when you have the right people working in this part of your business you will experience a sustained revenue increase. Hire the right people; it works!

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### SECRET #2

#### THE 4 T'S AND HOW TO TALK TO PEOPLE

Let's examine your attitudes and actions to make sure you are not creating roadblocks. Asking for money can be very difficult because it can produce a heightened emotion in some people. It is confrontational, and in some cases, downright uncomfortable. A customer's refusal to pay can be caused by lack of proper technique. When speaking to a customer, it's important that you consciously implement the 4 T's which are: *Tone, Treatment, Timing and Technique.*

- 1) ***Tone:*** What is the tone of your voice? Do you sound angry or pleasant? Can the customer hear the smile in your voice? Are you respectful, professional and understanding while holding the customer to their word? Your tone dictates their response.
- 2) ***Treatment:*** You must treat people with respect at all times. Even when they are wrong. People respond better when they feel respected. The callus bill collector is not effective. It's effective to sometimes take the blame even when you are not to blame. It disarms them and you can move forward with collecting the payment.
- 3) ***Timing:*** The timing of what you say is critical. After you tell them who you are and why you are calling, give them a chance to respond. Let them talk. It gives you a direction for the conversation so you can collect the debt. Please see the phone scripts for further steps that work.
- 4) ***Technique:*** Your contact does not have to be confrontational but you must be gentle and aggressive, at the same time remaining patient. Speak at a relaxed rate and speak clearly.

### Proven Strategies for Higher Revenues!

Words or phrases such as, “I’m sorry,” “I understand,” and “I want to help,” create a positive psychological effect. As I will say several times, if a customer says they don’t have the money right now, look for the opportunity to ask, “How much are you short?” Then ask, “How much can you pay NOW with a credit card?” If that’s not an option, establish when payment will be sent. Ask them, “Do you have a pen handy?” Guide them to write the amount down and then have them repeat the date and the amount. This builds a mental picture and increases the chances of you getting paid.



## Proven Strategies for Higher Revenues!

### SECRET #3

#### THE PHONE

The telephone is the most powerful and effective collection tool of all. Yet so many companies are not experiencing the maximum benefits it offers. While a great letter plan is vital to any organization, the phone is 70% more effective than mail for collecting over-due accounts. The reason is, a phone call raises the feeling of obligation and makes it personal. This causes people to make a commitment. When people agree to a commitment, it builds a mental picture in their mind making them far more likely to keep their promise because it's reflection of their own character. Also, you must be fully engaged in the conversation so don't call immediately after visiting the big breakfast slam buffet. Wait for 1 to 2 hours after you eat to make your collection calls; you will be more alert. Focus on calling the highest balance accounts first. Then concentrate on your accounts that are 30, 60, and 90 days or more past due. If you have no collection experience on the phone, you must start with an effective phone script, that is, a written conversation just to get you more comfortable with discussing collecting money. Please see the letter that came with this program. For example, a client may say "I don't have the money now." As mentioned prior, the best response is, "How much money are you short?" And "You can pay it now!" Even collection agencies know the importance of certain phrases and deliberate techniques to get results. Methods they don't like sharing with anyone else. Why do you think they are so successful at getting the payment when others are not? As I stated before, debt collections totals are over \$25 billion a year and that does not include the countless millions of uncollectable debt the gets written off each year. All this loss is a result of a large number of businesses failing to understand the proven techniques to collect their money. Here is another secret: If you are placing a call to John Jones and a man answers the phone you say "Hi, John?" Not "Can I speak with Mr. Jones?" If you are calling Lisa Morgan and a woman answers the phone say, "Hi, Lisa?"

### Proven Strategies for Higher Revenues!

Additional key tactics and methods are illustrated in Phone Scripts provided.

Finally, even when you have someone in your business who is supposed to make these collection calls, sometimes they don't. I have seen this happen again and again. They would rather do anything else rather than make these calls.

Consistency and diligence bring in the payments. As the owner or manager, what are you doing to make sure calls are being made? Put something in place that measures this task. Accountability is very important. One way is to read the Action Results or contact history on past due customers. You will see if the calls are being made. We discuss Action Results more in Secret #8.

Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRET #4**

**YOUR INVOICE/ BILL / PAYMENT REMINDER**

The one constant with virtually every company with which we have worked - the invoice needed improvement. Most companies do not realize their invoice is one of the obstacles delaying payment. However, when you make changes that are proven to be effective, it causes significant increase in timely payments.

Get a copy of your bill in front of you. Really look at it and review every item on the page. Physical appearance must be simple in order for it to maintain its purpose - your payment. Is it written in plain, easy to understand language, or is it complicated with codes, 4 syllable words and unfamiliar writing? Where is date of service, payment amount for that specific service and due date? Those items must be first and foremost.

Avoid statements such as “*Payment Due Upon Receipt.*” This wording does not work. Set a due-date because it does work! Vague or non-existent due-dates are an invitation to ignore payment. As mentioned before, you must build a mental picture in your customer’s mind and the amount and due-date are key items. The most important items to appear on your invoice are:

- ✓ Amount due
- ✓ Due Date
- ✓ Date of Delivery or Service
- ✓ Product or Service provided
- ✓ Billing Department Phone #
- ✓ Address
- ✓ To Whom the Check Should be Payable

Make sure that your invoice gives the option to make a credit card payment. See the bottom of letter (PD#1) for an effective example. Again, send your bills at the

### Proven Strategies for Higher Revenues!

same time every month. The laws of habit and consistency guide customer behaviors. It should be easy to contact your company by phone, through the mail or email. Your contact information **MUST** be in plain sight. I remember taking advantage of one of those record club offers. It was almost impossible to find their contact info. I never fell for their “get 14 CD’s for a dime” again. What a hassle! Easy contact allows your customers to conveniently reach you and often customers will make a payment right over the phone. One of your main goals is to keep collection costs to a minimum to maximize profits while cutting operating costs. Focus on ways to get your payments faster and you **WILL** get your payments faster.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### SECRET #5

#### EFFECTIVE LETTER CAMPAIGN

It's a proven fact that the longer a bill is past due the less chance you have of getting paid. Before reviewing this secret, it's important that you print out all the letters. With the letters in front of you, it makes your understanding of the process much easier. The purpose of this secret is to get payment faster and ease the billing process. Without the letters in front of you secrets #5 and #6 will appear more complicated than they really are.

You must be able to identify your delinquent accounts by generating a report, an incremental system where your actions change according to the number of days delinquent. For example: It's important to send a "payment reminder" each month. When an account becomes past due follow the time line below.

- 5 days late, send 1st Past Due Letter (PD#1). Wait 5 days, contact the customer using Phone Script #1 (PS#1).
- 30 days late, send 2<sup>nd</sup> Past Due Letter (PD #2). Wait 5 days, contact the customer using Phone Script #2 (PS#2).
- 60 days late, send 3rd Past Due Letter (PD #3). Wait 5 days, contact the customer using Phone Script #3 (PS#3).
- 90-120 days late, send 30-day Collection Referral Letter (30-Day). Wait 5 days, contact the customer using Phone Script #4 (PS#4).

The past-due letter in combined with the phone calls is very effective in avoiding progression to the next level of collection. As you will see, the bottom of all of these letters contains a tear off to allow for a credit or debit card payment. Approximately 7% to 12% of all customers will use the tear off section and mail it with their payment. A company policy that includes these techniques works best to maximize time and your return.



## Proven Strategies for Higher Revenues!

These letters are effective just as they are; however, you may need to adjust parts to better fit your company's needs.

The following is a category break down which relates to the consumer reasoning and habits which we spoke about in Secret # 4

Proven Strategies for Higher Revenues!

SECRET #6

CONSUMER REASONING AND HABITS

Some people work hard at not paying their bill. I've seen customers spend \$200 trying to get out of paying \$100. They just cannot let go of that money, the money owed to you! It's time for you to change that and understand what motivates them to pay their bill.

**Fact:** People act and react differently when it comes to paying. Consumer habits have been studied for years. Studies have shown that people are stimulated and respond to a variety of tactics and strategies. In the same way marketing techniques are used to cause consumers to buy, you must use compelling techniques that cause customers to pay. Everyone is conditioned in ways that we don't even realize, at the supermarket, on the cover of magazines, by what we watch on television and even by other people. You must condition customers with a habit of payment and your ability to keep the pressure where clients respond with a positive outcome. It's important to create a sense of urgency in people. Customers can exploit the weakness in your billing system which could cause a two-fold effect. You could lose the customer and the revenue when both of these actions could have been stopped. The idea of, "If they don't pay, I will stop my service or product," is self-defeating. It's better to know how to keep the customer paying by billing them properly and building a relationship. Another important point is that collection starts from the beginning of your business relationship. Your first meeting, phone call or contract sets the tone. If you are laidback or sloppy regarding payment from the start, you can almost guarantee the receipt of payment will be laidback and sloppy. Have a policy in place and use specific dates and specific amounts to be paid on time. You must be consistent and professional. If money is owed, don't take it personal; pursue payment quickly, politely and professionally. You must use different techniques, each associated specifically

## Proven Strategies for Higher Revenues!

with that customer's personality trait. We give these consumer behaviors a letter grade: A, B, C, D and finally an "F" as a failed account.

**Category A: The consistent paying customer** - These people pay their bills before they eat. Consumers like this usually have excellent credit and a sense of priority and pride in paying their bills on time. You will catch people like this apologizing for paying late. Great customer service is vital and these clients and it will ALWAYS benefit you. These customers are the main "word of mouth" business-builder. They talk to everyone and usually have a high level of integrity. "Word of mouth" is one of the best marketing tools you can have. While some of these customers are occasionally past due, they tend to catch up right away. Keep these "A" class customers satisfied. Studies have shown that customer loyalty is the BEST way to generate and boost income. I cannot stress this enough. Send the bill the same time every month and when "A Class" customers go 5 days past-due, send the Past Due #1 Letter (PD#1) and give a "courtesy call" to ask how things are going. Use Phone Script (PS#1).

**Category B: The always pay late-** These clients are good but have the potential of becoming a lost customer and lost revenue. For example, the payment is \$200 per month, if left un-paid, becomes \$400 then \$600. This progression of delinquency makes payment more unattainable and increases your operating costs. It's much easier for them to pay \$200 then it is to pay \$600. Prompt contact gives the same feeling of urgency as a car payment, a mortgage/rent or the phone bill. Mail the Past Due Letter #2 (PD#2), give them 5 business days and then non-aggressively call them and use Phone Script #2 (PS#2) which plants a seed of commitment. On occasion, customers may share that this situation is only temporary. Again, try to get payment over the phone right now. Remember the 4 Ts and attitude is everything when asking for payment. Point out that you are trying to save them from incurring possible late charges. If they cannot make the payment now, get a specific date when the payment can be made. As I mentioned prior ask, "Do you



## Proven Strategies for Higher Revenues!

have a pen handy”? And have them repeat the amount and payment date. Then document the conversation with an “Action Result” to build the history. We discuss “Actions Results” further in Secret #8.

**Category C: High balance delinquencies-** These clients are overdue nearly every month, often missing two or three consecutive payments. Focus a majority of your collection efforts in this category. At this point you will have already mailed Past Due Letters #1 and #2. The next step is to mail Past Due Letter #3 (PD#3). Then 5 days later contact them using Phone Script #3 (PS#3). If you have not already done so, now it is time to impose a late fee. When you reach them by phone, try to get payment immediately with a credit card or debit card. If they cannot, a firm date for payment must be established. Have them write it down. Then send a reminder to call them on the due date. This is an extra step; however, by practicing Category C techniques you are conditioning your delinquent customers to what I mentioned before as a habit of payment. In turn they become more consistent payers, therefore moving them into a higher category.

**Category D: Final attempt to collect payment-** The final steps in this category are to mail the 30-Day Letter (30-Day) which gives 30 days to bring their account current before collection agency referral. Then 5 days later contact them using the Phone Script #4 (PS#4). At this point in the collection process the customer is in jeopardy of losing your product or service. Yelling and intimidation does not work but reminding them of the great service and the benefits you provide may persuade them to make a payment.

If that still does not work, your collections person will make the customer aware that their account is being prepared for collection agency referral and they are trying to avoid that. Your collection person must take the approach that they are the good guy trying to prevent this from happening. In many cases this approach will prompt them to make a payment to avoid a derogatory mark on their credit. While these techniques produce some great results, some customers will still not respond.

Proven Strategies for Higher Revenues!

**Category F: Collection Agency Referral-** The customer failed. When the customer has failed to respond, you have no alternative but to refer the debt to a collection agency or in some cases small claims court or a higher court to attain a judgment to get paid. One advantage to this program is that through the “Actions Results” you will have a history of events, contacts and letters if legal action is required. You may want to avoid legal actions and a settlement may be beneficial. Settlements do work, and we talk about them in depth in Secret #10.

**Proven Strategies for Higher Revenues!**

**SECRET #7**

**RETURN ENVELOPES**

While many businesses have adopted this seemingly common sense approach, it has somehow eluded others. Many customers still pay by mail. It's good customer service and always beneficial to include a return envelope. The steps needed to get an envelope, a pen and write your address costs the customer time, time they don't want to spend. Some people won't do it and you have to resort to stiffer tactics and still be the LAST to get paid.

If you currently use return envelopes, then you are already experiencing their effectiveness. You can purchase boxes of 500 envelopes from a local printer for a few dollars and they will easily pay for themselves in your first mailing. I would also suggest that you go one step further than the competition and order them in a color like yellow or green. The color will make YOUR bill more identifiable and they cost only a few cents more but stand out.

Don't minimize the POWER of a return envelope.

Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRET #8**

**ACTION RESULTS**

Building a history with accurate and consistent comments allows you an advantage over trying to remember your last conversation with a customer. A written history of your conversation gives you a point of reference especially if you have to speak with the customer repeatedly. For example, “Mr. Jones, we spoke on November 11<sup>th</sup> and you told me you were sending the payment out on Friday. What happened?” (Pause) Believe it or not, even large corporations underestimate the power and many benefits of detailed notes. When you use “Action Results” you will always have the upper hand in any situation. In addition, if you have several people working in this area of your company, it helps when they can read each other’s comments to understand what has already been discussed.

“Action Results” are self-explanatory. Document the action and the result. For example: the ACTION is, “called customer,” the RESULT, “spoke with Tom. He will send out a check on Monday.” These are the comments that build a history of your customer’s conversation.

Examples of action results:

ACTION	RESULT	FOLLOW UP
Called Home	Spoke With	Promised Pmt on 11/23
Called Employment	Left Message	Needed more info
Met With	No Answer	Amount due changed
Sent PD Letter #1	Said received Letter	Left message with



## Proven Strategies for Higher Revenues!

Do you use the comments section of your computer billing program? We recommend a program that easily performs the task of comments. If you do not have this option, you are missing a great opportunity to make collections easier. While posting comments may seem to be time consuming, the irony is, it saves time and builds confidence in the individual placing the calls. Remember you **MUST** be able to document a history of the contact conversation. The best practice for every business is their ability to create and reference a trail.

Even a spreadsheet or word document is better than nothing.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### SECRET #9

#### PAYMENT OPTIONS

According to Fiserv's consumer billing and payment trend, between 2000 and 2010 the number of households that use on line banking increased more than six-fold (72.5 million), and the number that use online bill payment increased nearly eight-fold (to 36.4 million). Forty percent of all households with internet access use online bill payment the survey says. (Fiserv, 2010)

What do you accept for payment? Cash only? No checks? No credit or debit cards? Make it as easy for people to give you money. Multiple payment options increase your chances of getting payment quickly. Convenience is the key. With today's technology, a lot of people pay most everything with their credit or debit cards. They want the miles, cash back or the accessibility of paying on-line. If you don't provide a wide choice of payment options, you have just lost an immediate payment and a consistent paying customer. They want to pay in a way that suits their needs, and why not? The importance of customer service and convenience should never be underestimated. Some customers refuse to send a check or money order every month. Visa, Master Card, Discover and American Express are what consumers use most. You may be concerned about the merchant fees associated with credit cards but they are usually nominal and if a terminal is needed, it's well worth the immediate payment. Your focus needs to be on "payment now."

With so many secure on-line payment services, why wait for a check, money order or another excuse for non-payment? The speed and satisfaction at which your customer can pay keeps them happy and paying month after month. I'll pay a \$1.75 merchant fee to earn \$100 any day of the week. Besides, that cost is considered an expense and a tax write-off.

E-payments are here to stay. They are the way of the future and how business gets done. ACH and automatic debit are also an excellent way to help keep people current. You can send out credit card authorization forms that allow you to charge



## Proven Strategies for Higher Revenues!

customers the same day each month without even having to make a call. See the **Credit Card Authorization (CCA form)** supplied.

### Works Cited

Fiserv. (2010, June 9). *United Tanzaction*. Retrieved June 3, 2011, from blog.nctinc.net:  
<http://blog.nctinc.net/2010/06/online-banking-and-bill-payment-usage-survey>

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### SECRET #10

#### SETTLEMENTS

Sometimes customers fall very far behind. If you get a sense your client may default entirely, you may want to negotiate a settlement offer before a 3<sup>rd</sup> party collection agency is hired. In other words, have them pay a percentage of the balance today or within 30 days. You **MUST** set a time limit; it secures a commitment. Settlements can be offered in 2 ways, a one-part settlement within 30 days or a two-part settlement within 60 days. The one-part is what you should strive for because it completes the agreement faster. However, if pressed because they cannot make the larger payment, revert to a two-part settlement. For example, the customer owes \$1,000 you agree to settle for \$600. Press for a one-time \$600 payment now or within 30 days. If that is not feasible, arrange for two payments of \$300, one this month and one next month. See the Settlement Letters ([SL#1](#)) and ([SL#2](#)) for examples.

Settlements are especially effective from February through June because people are receiving tax refunds. This is an opportune time to focus on your most delinquent accounts. After agreeing on the terms and conditions of the settlement, make sure the customer writes it down. Then email, fax or mail the Settlement Letter ([SL#1](#), [SL#2](#)) immediately while the arrangement is still fresh in their mind. Place an expiration date on it, such as, "Payment must be received by June 16, 2013 for this settlement to be valid." Make the customer repeat the terms and conditions that were agreed upon. Let them know the account would be considered "paid in full." The idea of saving money appeals to everyone and gives people the motivation to pay. Providing a settlement option preserves the integrity of the business relationship and your client may be experiencing a temporary financial setback.

Finally, while settlements involve a reduction in payment, collection agency referral includes preparation, tracking and usually a fee ranging for 30 to 40%.



## Proven Strategies for Higher Revenues!

Keeping collections in-house allows you to control the process. Billions of dollars are lost each year in write-offs, charge-offs and out-sourcing your money to a collection agencies.

### Important Letter Notice

- 1) It's helpful to print out all of the letters at the end of this program and familiarize yourself with them. You will notice that all letters are designed to show the mailing address through the window envelopes and the letters are easy to copy. Two folds and stuff the envelope and you're done. No writing, no labels, no hassles.
- 2) I want to mention again, make sure you accompany all letters with a colored return envelope. They are very inexpensive and your bill stands out. (bright yellow is effective)
- 3) The Reminder Letter, which is first in the series, works excellent if you can integrate it into your system as a monthly bill. What makes it work so well is that most people read the first sentence in every letter. It's fast and gets right to the point!

Sincerely,

Christopher J. Mangan © 2012



This work is protected by the United States copyright laws and is provided solely by CJM Billing Solutions Inc. Dissemination or sale of any part of this work (including the World Wide Web) is strictly forbidden. For further information you may contact CJM Billing Solutions Inc. (845)496-0772 or at [cjmbilling@optiomum.net](mailto:cjmbilling@optiomum.net).



## Proven Strategies for Higher Revenues!

If you have any questions, you may contact CJM Billing Solutions, Inc. to get advice from one of our experienced billing consultants. We are eager to help because we have a sincere desire to see your company succeed.

You may email us at [top10bill@optimum.net](mailto:top10bill@optimum.net) or call 845-496-0772 with any questions you may have.



Proven Strategies for Higher Revenues!

Insert your company logo and address above.

\*\*\*\*\* PAYMENT REMINDER \*\*\*\*\*

January 12, 2013

James Moore  
ABC Company  
123 Sullivan Blvd.  
New York, NY 10000

Dear James:

This is just a reminder that your payment of \$86.25 is due on August 12, 2013. It's our pleasure to provide this service to you. If you have already sent your payment, please disregard this notice.

It is important to make all payments on time. If you have any questions, I am here to assist you. Please feel free to contact me at (212) 911-1111 Ext. 421.

Please make checks payable to:

Sincerely,

Christopher Mangan



Proven Strategies for Higher Revenues!

(Past Due Letter #1) PD#1 INSERT YOUR COMPANY LOGO ABOVE

May 12, 2013

Inside Address

RE: Invoice# / Account #

Dear \_\_\_\_\_:

Thank you for choosing YOUR COMPANY NAME. Our records indicate that your payment of \$\_\_\_\_\_ is past due. We realize this may be an oversight and if you have already sent your payment, please disregard this notice. If payment has not been made, please do so immediately.

You may use the tear-off slip below and mail your payment information with the return envelope we have supplied. Or you may contact us at (111)111-1111 to make your payment directly over the phone. We appreciate your business.

Please contact us if you have any further questions.

Sincerely,

Name, Title

Phone#/Email

To pay by credit card you may call my office or please complete and mail to: PLACE YOUR COMPANY ADDRESS HERE

Please charge the payment of \$\_\_\_\_\_ to my:

Visa [ ] Master Card [ ] Amex [ ] Discover [ ]

Card Number \_\_\_\_\_ Expiration Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Account # \_\_\_\_\_ Your Name(Please Print) \_\_\_\_\_

(Optional) You can pay online at http://www. \_\_\_\_\_



Proven Strategies for Higher Revenues!

(Past Due Letter #2) PD#2      INSERT YOUR COMPANY LOGO ABOVE

May 12, 2013

Inside Address

RE: Invoice #/Account #

Dear \_\_\_\_\_:

We take great pride in giving you the best service possible and want to continue to do so. However, at this time you account is seriously **past due** in the amount of\_\_\_\_\_and needs immediate attention. Please remit payment today. You may use the tear-off slip below and mail with the self-address envelope provided. To make your payment directly over phone, please call (111)111-1111.

Sincerely,

Name, Title

Phone Number/email

-----

To pay by credit card you may call my office or please complete and mail to: **PLACE YOUR COMPANY ADDRESS HERE**

Please charge the payment of \$\_\_\_\_\_ to my:

Visa                       Master Card                       Amex                      Discover

Card Number\_\_\_\_\_ Expiration Date\_\_\_\_\_

Signature\_\_\_\_\_ Date\_\_\_\_\_

Account #\_\_\_\_\_

Your Name (Please Print)\_\_\_\_\_

(Optional) You can pay online at http//www.\_\_\_\_\_



Proven Strategies for Higher Revenues!

(Past Due Letter # 3) PD#3 INSERT YOUR COMPANY LOGO ABOVE

\*\*\*\*\*FINAL NOTICE\*\*\*\*\*

May 12, 2013

Inside Address

RE: Invoice #/Account #

Dear \_\_\_\_\_:

We have contacted you on several occasions regarding your past due account. As of the date of this letter, you have failed to make arrangements to pay. A late fee of \$\_\_\_ has been applied to your balance. We would like to continue providing you with the best possible service. However, we must receive payment of \$\_\_\_ NO LATER than \_\_\_\_\_, to continue doing business with you. Please contact our billing department immediately at: (111)111-1111.

Sincerely,

Name

Title

Phone Number/email

To pay by credit card you may call my office or please complete and mail to: PLACE YOUR COMPANY ADDRESS HERE

Please charge the payment of \$\_\_\_\_\_ to my:

Visa [ ] Master Card [ ] Amex [ ] Discover [ ]

Card Number \_\_\_\_\_ Expiration Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Account # \_\_\_\_\_

Your Name (Please Print) \_\_\_\_\_

(Optional) You can pay online at http://www. \_\_\_\_\_

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### Phone Script #1 (PS#1) Section in brackets differs from Script to Script

Call: Your tone should be that of a friend that you know personally.

Hi this is \_\_\_\_\_ calling from \_\_\_\_\_.

May I please speak with \_\_\_\_\_?

### \*\*\*Speaking to the Customer\*\*\*

Hi \_\_\_\_\_, how are you? **PAUSE, let them talk.**

Your name came across my desk in regards to your payment of \_\_\_\_ that was due on \_\_\_\_.  
Did you know that the payment was due? **PAUSE, let them talk.**

Response: I understand or I'm sorry, can you make your payment today with a credit card or debit card over the phone? **PAUSE, let them talk.**

*If not:* OK, when can you send that payment? **PAUSE, let them talk.**

Repeat the date and amount to them such as: *OK, you are sending \$100 on June 15<sup>th</sup>.* That's great! Did you have any questions about your account? **PAUSE, let them talk.** Use a professional closing, such as "thank you," rather than "bye-bye."

### \*\*\*If a 3<sup>rd</sup> Person Taking Message\*\*\*

If the customer is not home, ask whoever answers, "Can you take a message?" **PAUSE, let them talk.** Ask, "Do you have a pen handy?" My name is \_\_\_\_\_ and I'm calling from \_\_\_\_\_. It's important that they call me right away at (111)111-1111 regarding their account. If the person refuses to take the message, ask, "Is there is a better time to call or is there another number where the customer can be reached?"

### \*\*\*If You Get an Answering Machine\*\*\*

Hi, this is \_\_\_\_\_ and I'm calling from \_\_\_\_\_. It's very important that you contact me right away. I will give you my direct line (111)111-1111 again (111)111-1111. Thank you.

**NOTE:** You will eventually get comfortable and will not need to read from this script. However, it is helpful to revisit it from time to time.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### Phone Script #2 (PS#2) Section in brackets differs from Script to Script

Important: Read the Action Results related to the account prior to calling. You will have the advantage knowing the history before making the call.

Call: Your tone should be that of a friend that you know personally.

Hi, this is \_\_\_\_\_ calling from \_\_\_\_\_.

May I please speak with \_\_\_\_\_?

#### \*\*\*Speaking to the Customer\*\*\*

Hi \_\_\_\_\_, how are you? **PAUSE, let them talk.**

We spoke on \_\_\_\_\_ and you said \_\_\_\_\_.

What happened? **PAUSE, let them talk.**

I want to help you avoid a late fee. Can you make a payment right now over the phone? **PAUSE, let them talk.**

*If not:* OK, when can you send that payment? **PAUSE, let them talk.** Repeat the date and amount to them such as: *OK, you are sending \$100 on June 15<sup>th</sup>.* That's great! Did you have any questions about your account? **PAUSE, let them talk.** Use a professional closing, such as "thank you," rather than "bye-bye."

#### \*\*\*If a 3<sup>rd</sup> Person Taking Message\*\*\*

If the customer is not home, ask whoever answers, "Can you take a message?" **PAUSE, let them talk.**

Ask, "Do you have a pen handy?" My name is \_\_\_\_\_ and I'm calling from \_\_\_\_\_. It's important that they call me right away at (111)111-1111 regarding their account. If the person refuses to take the message, ask, "Is there a better time to call or is there another number where the customer can be reached?"

#### \*\*\*If You Get an Answering Machine\*\*\*

Hi, this is \_\_\_\_\_ and I'm calling from \_\_\_\_\_. It's very important that you contact me right away. I will give you my direct line (111)111-1111 again (111)111-1111. Thank you.

**NOTE:** You will eventually get comfortable and will not need to read from this script. However, it is helpful to revisit it from time to time.



## Proven Strategies for Higher Revenues!

### Phone Script #3 (PS#3) Section in brackets differs from Scrip to Script

Important: Read the Action Results related to the account prior to calling. You will have the advantage knowing the history before making the call.

Call: Your tone should be of urgency and stern.

Hi, this is \_\_\_\_\_ calling from \_\_\_\_\_.

May I please speak with \_\_\_\_\_?

#### \*\*\*Speaking to the Customer\*\*\*

Hi \_\_\_\_\_, how are you? **PAUSE, let them talk.**

You said that you were going to make your payment on \_\_\_\_\_ and we still have not received it. What happened? **PAUSE, let them talk.**

You can you make a payment right with me now over the phone.

*If not:* Why can't you make the payment now? If you make the payment now, we will waive the late fee and you will be current. *If still unable to pay:* Payment must be received by \_\_\_\_\_ to avoid this being referred to collections. Is that what you want? **PAUSE, let them talk.**

#### \*\*\*If a 3<sup>rd</sup> Person Taking Message\*\*\*

If the customer is not home, ask whoever answers, "Can you take a message?" **PAUSE, let them talk.** Ask, "Do you have a pen handy?" My name is \_\_\_\_\_ and I'm calling from \_\_\_\_\_. It's important that they call me right away at (111)111-1111 regarding their account. If the person refuses to take the message, ask, "Is there a better time to call or is there another number where the customer can be reached?"

#### \*\*\*If You Get an Answering Machine\*\*\*

Hi, this is \_\_\_\_\_ and I'm calling from \_\_\_\_\_. It's very important that you contact me right away. I will give you my direct line (111)111-1111 again (111)111-1111. Thank you.

**NOTE:** You will eventually get comfortable and will not need to read from this script. However, it is helpful to revisit it from time to time.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### Phone Script #4 (PS#4) Section in brackets differs from Script to Script

Important: Read the Action Results related to the account prior to calling.

Call: Your tone should be of urgency and stern.

Hi, this is \_\_\_\_\_ calling from \_\_\_\_\_.

May I please speak with \_\_\_\_\_?

#### \*\*\*Speaking to the Customer\*\*\*

Hi \_\_\_\_\_, how are you? **PAUSE, let them talk.**

I just wanted to reach out to you one last time because your account is being prepared for collections. I really want to help you and prevent this from happening. If you make a payment right now, I can keep your account from being referred to a collection agency. **PAUSE, let them talk.**

*If not:* I will notate that we did everything we could to avoid involving a collection agency but you still refuse to make your payment. **PAUSE, let them talk.**

#### \*\*\*If a 3<sup>rd</sup> Person Taking Message\*\*\*

If the customer is not home, ask whoever answers, “Can you take a message?” **PAUSE, let them talk.** Ask, “Do you have a pen handy?” My name is \_\_\_\_\_ and I’m calling from \_\_\_\_\_. It’s important that they call me right away at (111)111-1111 regarding their account. If the person refuses to take the message, ask, “Is there a better time to call or is there another number where the customer can be reached?”

#### \*\*\*If You Get an Answering Machine\*\*\*

Hi, this is \_\_\_\_\_ and I’m calling from \_\_\_\_\_. It’s very important that you contact me right away. I will give you my direct line (111)111-1111 again (111)111-1111. Thank you.

**NOTE:** You will eventually get comfortable and will not need to read from this script. However, it is helpful to revisit it from time to time.



Proven Strategies for Higher Revenues!

30-Day Letter      INSERT YOUR COMPANY LOGO ABOVE

\*\*\*\*\*FINAL NOTICE\*\*\*\*\*

May 21, 2013

Inside Address

RE: FINAL NOTICE

BALANCE DUE: \$

Account #

Dear \_\_\_\_\_:

We have previously notified you of your outstanding balance with YOUR COMPANY. To date, our records indicate that you have not arranged to resolve this balance.

If payment arrangements are not made within 30 DAYS of this notification, your account will automatically be turned over to our collection agency.

Your balance will be adjusted to include all fees associated collection costs.

If you need additional information, please do not hesitate to contact me at 111-111-1111 Ext.

Sincerely,

To pay by credit card you may call my office or please complete and mail to: PLACE YOUR COMPANY ADDRESS HERE

Please charge the payment of \$\_\_\_\_\_ to my:

Visa                       Master Card                       Amex                       Discover

Card Number \_\_\_\_\_ Expiration Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Account # \_\_\_\_\_

Your Name (Please Print) \_\_\_\_\_



Proven Strategies for Higher Revenues!

SETTLEMENT LETTER #1 (SL#1)INSERT YOUR COMPANY LOGO ABOVE

July 19, 2013

Inside address

RE: Account/Invoice: #2554

Balance \$3,880.00

Settlement \$2,500.00

Dear \_\_\_\_\_:

As per our conversation, we have agreed to settle your account in the amount of \$2,500.00. This is a one-time settlement offer and must be received in full no later than August 19, 2013 for the settlement to be valid. Upon the completion of this agreement, this account would be considered paid in full.

If you have any questions, I may be reached at (111) 111-1111.

Sincerely,

Your name, Your title

To pay by credit card you may call my office or please complete and mail to: PLACE YOUR COMPANY ADDRESS HERE

Please charge the payment of \$\_\_\_\_\_ to my:

Visa [ ] Master Card [ ] Amex [ ] Discover [ ]

Card Number \_\_\_\_\_ Expiration Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Account # \_\_\_\_\_

Your Name (Please Print) \_\_\_\_\_



Proven Strategies for Higher Revenues!

SETTLEMENT LETTER #2 (SL#2)INSERT YOUR COMPANY LOGO ABOVE

July 19, 2013

Inside Address

Account/invoice # 2544
Balance \$3,880.00
Settlement \$2,500.00

Dear \_\_\_\_\_:

As per our conversation, we have agreed to settle your account in the amount of \$2,500.00 in 2 payments. Your first payment of \$1,250 is due on August 19, 2013 and your 2nd payment is due on September 19, 2013.

This is a one-time settlement offer and must be received in full no later than September 19, 2013 for the settlement to be valid. Upon the completion of this agreement this account would be considered paid in full.

If you have any questions, I may be reached at (111) 111-1111.

Sincerely,

Your name, Your Title

To pay by credit card you may call my office or please complete and mail to: PLACE YOUR COMPANY ADDRESS HERE

Please charge the payment of \$\_\_\_\_\_ to my:

Visa [ ] Master Card [ ] Amex [ ] Discover [ ]

Card Number \_\_\_\_\_ Expiration Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Account # \_\_\_\_\_

Your Name (Please Print) \_\_\_\_\_

(Optional) You can pay online at http//www. \_\_\_\_\_



Proven Strategies for Higher Revenues!

CREDIT CARD AUTHORIZATION – CCA INSERT YOUR COMPANY LOGO ABOVE

Monthly Credit Card Authorization

Card Holder's Name \_\_\_\_\_

Credit Card Type \_\_\_\_\_ Your account \_\_\_\_\_

Visa

Master Card

Amex

Discover

Card Number \_\_\_\_\_ Expiration Date \_\_\_\_\_

Phone Number \_\_\_\_\_ Zip Code \_\_\_\_\_

I HEARBY AUTHORIZE CREDIT CARD PAYMENTS AS SHOWN BELOW

Option 1

Monthly on (Date) / / | Amount\$ \_\_\_\_\_ | Number of months \_\_\_\_\_

OR

Option 2

Charge my card on (date)	Amount of charge	Date processed
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Card Holder's Signature \_\_\_\_\_

Sincerely,

Name  
Company Name

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### Indice de Materias

Prólogo .....	3
Secreto #1 La persona indicada para la tarea indicada .....	5
Secreto #2 Las 4 T s y Como habar con personas .....	6
Secreto #3 Razonamientos y hábitos del consumidor.....	8
Secreto #4 El teléfono.....	10
Secreto #5 Su factura/cuenta.....	12
Secreto #6 Resultados de acciones .....	14
Secreto #7 Opciones para pagar.....	18
Secreto #8 Campaña efectiva de correspondencia.....	19
Secreto #9 Sobres de devolución .....	21
Secreto #10 Liquidaciones .....	23
Facturas, Atrasos, Colecciones, Guión telefónicos y Carta recordatoria	
Carta Recordatoria .....	26
Carta de aviso de atraso #1 (PD#1).....	27
Carta de aviso de atraso #2 (PD#2).....	28
Carta de aviso de atraso #3 (PD#3).....	29

**Proven Strategies for Higher Revenues!**

Guión telefónico #1 (PS#1) ..... 30

Guión telefónico #2 (PS#2) ..... 31

Guión telefónico #3 (PS#3) ..... 32

Guión telefónico #4 (PS#4) ..... 33

Carta de 30 días..... 34

Carta de liquidación #1 (SL#1)..... 35

Carta de liquidación #2 (SL#2)..... 36

Carta de autorización de tarjeta de crédito (CCA)..... 37



## Proven Strategies for Higher Revenues!

*Los 10 secretos más importantes de cobrar viene completo con cartas ejemplaren las cuales incluyen recordatorios de pagar efectivos, cartas de liquidación, guiones telefónicos, formulario para autorización del uso de tarjeta de crédito. Los 10 secretos más importantes de cobrar para todo negocio.*

¡Felicidades! Es este el primer paso para obtener mejor control sobre su flujo de caja. Los 10 secretos más importantes de cobrar es un mapa de carreteras que lo encamina hacia mayores ingresos, creado por un líder en la industria, Soluciones para cobrar por CJM (“CJM Billing Solutions”). Con más de 20 años de experiencia en cuentas, recibidero a cobrar, y colecciones, CJM le enseñará las técnicas que funcionan en cualquier economía.

A través de los 10 secretos más importantes para cobrar, usted podrá adquirir mejores prácticas de negocios y estrategias superiores de cobrar ya comprobadas que cambiarán la rapidez con que recibe pagos y la cantidad de ingresos que se genera anualmente. Nuestras técnicas destacadas producen cambios sostenibles de por vida que llevarán a una la realización permanente en vez de solucionar con un arreglo de prisa. Es la más poderosa herramienta que se puede conseguir para lograr el mayor ingreso. La implementación de este programa le proporcionará un mejor entendimiento del proceso de cobrar y los hábitos de consumidores que afectan a fondo los resultados de ingresos.

CJM ha trabajado con varias corporaciones grandes, resultando en mejoramiento de pagos con mejor devolución. Entre más rápido se reciben pagos, mas se puede ahorrar en costos administrativos.

Es difícil creer que tantas empresas no realizan su máxima potencial. La suma de colección de deudas sube a más de \$25 billones anualmente a consecuencia de empresas que no son capaces de implementar procedimientos para poner un alto a la pérdida de dinero. Identificamos áreas flojas en el proceso de cobrar e implementamos soluciones de primera clase para reducir pérdidas y apoyar el crecimiento. Las empresas que se han comprometidos a usar nuestros métodos han demostrado un aumento de ingresos de 10 a 30%.

Mis 10 secretos más importantes le ahorra tiempo y a la vez fomenta una buena relación con el cliente. Se mantiene un sistema de técnicas de colección serio

## Proven Strategies for Higher Revenues!

manteniendo un respeto y dignidad tanto al cliente como a los empleados. Empresas gastan miles de dólares anualmente en conferencias y talleres para aprender las técnicas y beneficios de este programa.

Los beneficios de usar el programa son:

- ✓ mayores ingresos
- ✓ mejor retención de clientes
- ✓ más rápida devolución de pagos
- ✓ la reducción en problemas de cobrar / mejor producción
- ✓ genero de nuevos negocios
- ✓ aumento de equidad y liquido en la empresa

Utilizando empresas de afuera para cobrar quedará en el pasado y jamás igualaría los ingresos que se pudiera obtener en casa con un proceso excepcional. Le entrenamos a usted y sus empleados a refinar el proceso de cobrar para obtener mejores resultados con menos esfuerzo. Es fácil de aprender y enseñar al que sea que desee entrenar.

No importa si su empresa es pequeña, Está perdiendo dinero cada día y no lo reconoces. Sea proactivo y más productivo. El compromiso es la clave. Comenzando ahora, comprométase por los próximos 30 días a los 10 secretos de cobrar y coseche los ricos resultados en cuanto lo apliques en su empresa. Es su oportunidad para enfocarse en su proceso de cobrar y hacer deliberados cambios para crear nuevos hábitos de pagar en sus clientes. ¡Destáquese en esta área! Póngale energía a su decisión inteligente de mejorar los ingresos de su empresa a través de los 10 secretos de cobrar. ¡Hoy es el primer día hacia realización!!

Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRETO #1**

LA PERSONA INDICADA PARA EL TRABAJO INDICADO

¿Quién se encarga de facturas, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, y colecciones? ¿Es usted, o tienes a otra persona hacienda este trabajo? Las personas que hacen las llamadas, y los procesos de cobrar, y el manejo de esta importante parte de su empresa, TIENE que tener la personalidad precisa para este trabajo. He visto empresas que le va muy mal, pierden clientes y dinero porque el encargado de cobrar y facturar no tiene la personalidad adecuada. El que desempeña este trabajo lo podrá “hacer todo” sin embargo, puede carecer en su efectividad de comunicarse con los clientes de modo que le inculque a pagar. Pudiera ser que su empleado es sincero y ejecuta su función perfectamente pero aun necesita mejor entrenamiento. Consiga personas de personalidad positiva, y aunque es preferible tener personas con experiencia en colecciones, es posible conseguir una gran persona sin experiencia. Casi 25 años atrás fui empleado para trabajar por primera vez en una agencia de colecciones. No tenía experiencia previa pero al terminar mi primer año, era uno de los mejores 10 empleados en una empresa de más de 700 empleados. Recuerdo que mi supervisor me dijo después que el no creía que yo duraría mucho en este trabajo. Yo use estrategias de colecciones que sobrepasaron aun las habilidades de mi jefe de colecciones y mis estrategias se convirtieron en las más usadas por los demás empleados de colección en esa agencia. Luego, mis experiencias me ayudaron a crear una agencia multimillonaria de colección.

Sé de primera mano que cuando se tiene las personas precisas como parte de su empresa, vas a experimentar mayores y sostenibles ingresos. Emplee las personas adecuada; ¡Emplee las personas correctas; y ya verás!

Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRETO # 2**

LAS 4 “T”s Y COMO HABLAR CON LAS PERSONAS

Examinemos nuestras actitudes e acciones para asegurar que no estemos creando barricadas o barreras. Solicitando dinero puede ser muy difícil por la simple razón que produce una emoción elevada en algunas personas. La confrontación en cualquier caso es bastante incomodo. El reusar de un cliente a pagar, se puede deber al uso de la técnica inapropiada. Es de suma importancia que sepas implementar las 4 “T” que son: **Tono, Tratamiento, Tiempo, y Técnica.**

**Tono:** ¿Cuál es el tono de tu voz? ¿Suenas enojado o amable? ¿Puede el cliente detectar una sonrisa en tu voz? ¿Eres respetuoso, profesional y comprensivo manteniendo firme a la vez el compromiso de pagar que ha hecho el cliente? Tu tono dictará su respuesta.

**Tratamiento:** Deberás tratar a la gente respetuosamente en todo tiempo, aun cuando el cliente este equivocado. Toda persona responde de mejor manera cuando siente que es respetado. El agente áspero no puede ser efectivo.

**Tiempo:** El tiempo o destiempo de lo que dices es crítico. Luego de identificarte y establecer el propósito de tu llamada, dele al cliente la oportunidad de hablar. Esto establecerá la plataforma para dirigir la conversación hacia la colección de la deuda. Revise los guiones telefónicos para dar seguimiento a los pasos que funcionan.

**Técnica:** Tu contacto con el cliente no tiene que ser de confrontación, sino amable y firme manteniendo la paciencia en todo tiempo. Hable a un ritmo relajado y con claridad.

Palabras y frases como “lo siento”, “comprendo” y “quiero ayudarlo” son frases que crean un efecto psicológico positivo. Me escuchará decir varias veces, busque

## Proven Strategies for Higher Revenues!

la oportunidad para preguntar “¿puede usted hacer un pago AHORA con una tarjeta de crédito?” Si no es una opción, establezca cuando puede enviar el pago.

Pregunte, “¿tienes un bolígrafo a la mano?” Dígale que por favor escriba la cantidad y la fecha del pago, y luego asegure que repita la cantidad y la fecha.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### **SECRETO # 3**

#### EL TELEFONO

De todas las herramientas para colecciones, el teléfono es la más poderosa. Sin embargo, muchas empresas no experimentan los beneficios máximos que ésta ofrece. Es importante que una empresa tenga un buen sistema de cartas útiles para cualquier organización, pero el teléfono es 70% veces más efectivo que el correo para la colección de deudas vencidas.

La razón es que una llamada eleva el sentido de obligación a un nivel más alto y es muy personal. Esto ayuda a las personas a comprometerse con sus pagos. Se crea en la mente un cuadro en el cual son más aptos a cumplir con sus compromisos porque suele a reflejar su propio carácter. También es necesario que estés concentrado en la conversación así que no llames inmediatamente después de haberse hartado en el bufet especial de la mañana! Espere 2 o 3 horas después de haber comido antes de comenzar sus llamadas telefónicas de colecciones; así estarás más alerta.

Enfoque en las llamadas con las fechas de vencimiento más altas, las de 30, 60 o 90 días de atraso o más. Si no tienes experiencia con llamadas, deberás empezar con un guión telefónico ya preparado como guía hasta que te sientas cómodo hablando y discutiendo asuntos de colecciones. Si, por ejemplo, un cliente dice “no tengo el dinero ahora!” la mejor respuesta sería “¿por cuánto dinero estás corto? Y usted puede pagar ahora!” Hasta las agencias de colecciones reconocen la importancia de usar ciertas frases y técnicas que llevan a mejores resultados. Métodos que jamás comparten con nadie. ¿Por qué crees que son tan exitosos en sus colecciones más que otros? Según dije anteriormente, la colección de deudas sube a más de \$25 billones de dólares anualmente sin contar la cantidad de deudas que pasan por alto porque quedan como pérdidas en los libros de contabilidad. Todas estas pérdidas son el resultado de un sin número de empresas que no

### Proven Strategies for Higher Revenues!

entienden las técnicas probadas que pueden resultar en mayor colección de sus deudas. Aquí les doy otro secreto: Si llamas al

Señor John Jones y le contesta un hombre, diga “hola John” y no “¿puedo hablar con el Sr. Jones?” Si estás llamando a Lisa Morgan y le contesta una mujer, diga “hola Lisa”.

Sugerencias, tácticas y métodos adicionales están ilustradas en los guiones telefónicos provisto.

Finalmente, aun teniendo a la persona que deberá hacer las llamadas, a veces no las hacen. He visto suceder esto uno y otra vez. Personas que prefieren hacer nada a tener que cumplir con hacer las llamadas. La consistencia y diligencia es clave para la entrada de los pagos. ¿Qué está haciendo usted como dueño o gerente para asegurar que las llamadas se están haciendo? Se hablará más sobre los resultados de acciones en el Secreto # 8.

Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRETO # 4**

FACTURAS/PAGARESES/RECORDATORIOS

El único constante con cada empresa con que hemos trabajado es que el sistema de facturar necesita mejorar. La mayoría de las empresas no tienen conocimiento de que su sistema de facturar es uno de los obstáculos que causan demoras en pagar. No obstante, cuando se implementan cambios comprobados ser efectivos, los resultados demuestran un aumento significativo en pagos a tiempo.

Revise una de sus facturas. Observe detalladamente y revise cada entrada con cuidado. La apariencia física debe ser muy simple para apoyar el propósito principal que es el pago. ¿Está escrito claramente, y fácil de entender o contiene códigos desconocidos y complicados de entender o enormes palabras que no comprendes? ¿Donde aparece la fecha del servicio provisto, la cantidad que se debe y la fecha de vencimiento?

Evite frases como “Payment Due Upon Receipt” (se deberá pagar al recibir). Tales expresiones no funcionan. Ponga una fecha fija de vencimiento porque eso sí da resultados! Frases vagas, imprecisas o indefinidas son invitaciones a ignorar el pago. Recordando lo que se mencionó anteriormente, se tiene que crear un cuadro en la mente del cliente en el cual la cantidad y fecha de vencimiento son los datos claves y destacados. Los datos más importantes que deben aparecer en la factura son:

La cantidad debida

La fecha de vencimiento

La fecha del servicio provisto



## Proven Strategies for Higher Revenues!

El teléfono del departamento de facturas

La dirección

Y en fin a quien se le dirige el pago

Asegure que en la factura aparece la opción de pagar con tarjeta de crédito. Vea la parte baja del aviso de atraso **(PD #1)** como ejemplar. Una vez más, envíe sus facturas el mismo día cada mes. Las leyes de costumbre y consistencia dictan el comportamiento del cliente. Debe ser fácil contactar la empresa por teléfono, correo, o correo electrónico. La información de contacto TIENE que aparecer a vista plena. Recuerdo en una ocasión que me aproveche de una oferta de un club de discos. Fue casi imposible encontrar la información de contacto. Jamás volví a caer en la trampa de “14 discos por diez centavos!” ¡Qué pesadilla! El contacto claro le permite al cliente comunicarse fácilmente y por conveniencia encontrarás que el cliente hasta quizás quiera hacer pagos por teléfono. Una de las metas principales es mantener los costos de colecciones a lo mínimo para conseguir mayores ingresos y ganancias y a la vez reducir costos operativos. Enfoque en las distintas maneras de obtener pagos más rápidamente y se hará una realidad.

Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRETO # 5**

CAMPAÑA DE CARTAS EFECTIVAS

Está comprobado que entre más tiempo pasa sin que se pague una factura, menos la posibilidad de recibir ese pago. Antes de revisar este secreto, es de suma importancia que se impriman todas las cartas. Teniendo las cartas frente a usted le ayudará entender el proceso de cartas con más facilidad. El propósito de este secreto es recibir pagos con más rapidez y facilitar el proceso de facturas. Sin mirar las cartas frente a usted los secretos #5 Y #6 aparentarán más complicado de lo que son.

Es importante identificar cuáles son las cuentas atrasadas generando un reporte, un sistema incremental en el cual tus acciones cambian de acuerdo a la cantidad de días de vencimiento. Por ejemplo: es importante enviar una “carta recordatoria” cada mes. Cuando una cuenta pasa la fecha de vencimiento siga las siguientes pautas.

5 días de atraso, envíe la primera carta de “aviso de atraso” o vencimiento **(PD #1)**.

Espere 5 días, contacte al cliente usando el guión telefónico #1 **(PS #1)**.

30 días de atraso, envíe la 2da carta “aviso de atraso” **(PD #2)**. Espere 5 días, contacte el cliente con el guión telefónico #2 **(PS #2)**.

60 días de atraso, envíe la 3ra carta “aviso de atraso” **(PD #3)**. Espere 5 días, contacte el cliente usando el guión #3 **(PS #3)**.

90-120 días de atraso, envíe la carta de “referir a colección de 30 días” **(30-day)**. Espere 5 días, contacte el cliente usando el guión telefónico #4 **(PS #4)**.

### Proven Strategies for Higher Revenues!

Las cartas de vencimiento en combinación con las llamadas suelen ser muy efectivas en evitar la progresión al próximo nivel de colección. Como verás, cada carta tiene en la parte baja de la página un talonario que permite hacer un pago con

tarjeta de crédito o débito. Un promedio de 7% a 12%, de los clientes usan el talonario para pagar. La empresa que usa como póliza estas técnicas se beneficia de mayores ingresos y maximiza el buen uso del tiempo.

Las cartas son efectivas tales y como son; pero sí se pueden ajustar para representar su empresa más específicamente.

La siguiente es un desglose por categoría que se refiere al razonamiento y hábitos del consumidor ya mencionado en el secreto #4.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### **SECRETO #6**

#### RAZONAMIENTOS Y HÁBITOS DEL CONSUMIDOR

Hay quienes trabajan fuertemente para no hacer sus pagos. Yo he visto clientes dispuestos a pagar \$200 para evitar un pago de \$100 dólares. ¡Simplemente no quieren soltar el dinero, dinero que te deben a ti! Es hora de cambiar esto y entender qué es lo que les motiva a pagar sus facturas.

**Hecho:** La gente actúa y reacciona de manera diferente cuando se trata de pagar sus facturas. Los hábitos de consumidores se han estudiado por años. Los estudios demuestran que los consumidores se estimulan y responden a una variedad de técnicas y estrategias. De la misma manera que las técnicas del mercadeo se usan para inducirle al consumidor a comprar, se deben usar técnicas con razones apremiantes que causan al consumidor a pagar. Todos somos acondicionados en formas que a veces ni reconocemos, ya sea en el supermercado, en las revistas, por lo que vemos en la televisión y aun por otras personas. Debemos, pues acondicionar en los consumidores hábitos de pagar. También debes desarrollar tu habilidad de mantener la presión suficiente como para obtener del cliente un resultado positivo. Es importante crear un sentido de urgencia en los clientes. Los consumidores pueden explotar las debilidades de tu sistema de cobrar y causar un doble efecto. Puedes perder al cliente y también los ingresos cuando esto se pudo haber evitado. El concepto de “si no paga, le cancelo el servicio” es contra-productivo. Es mejor saber fomentar una relación con el cliente y mantener la entrada de sus pagos. Otro punto importante es que la colección comienza desde el principio de la relación con el cliente. El tono de esta relación comienza con el primer encuentro, reunión, llamada telefónica o contacto. Si desde un principio eres flojo o inconsistente con los sistemas de cobrar, puedes prácticamente garantizar que el recibir pagos va a ser iguales de inconsistente y flojos. Mantén una póliza en que se use días específicos y cantidades particulares que se deberán

## Proven Strategies for Higher Revenues!

pagar a tiempo. Debes mantener un patrón de consistencia, y profesionalismo cuando se trata de deudas. Cuando se debe dinero,

no se debe tomar con algo personal. Persiga los pagos rápidamente, cordialmente y profesionalmente. Debes usar técnicas variadas, cada una asociada específicamente con la personalidad de su cliente. Aquí le doy muestras de los distintos tipos de clientes y sus comportamientos en forma de letras desde el A al F. No hay, simplemente, mejor técnica que una ya comprobada. Los hábitos a que me refiero son sinónimos con el secreto #5 cual es una campaña efectiva de cartas y cómo coleccionar facturas de clientes en cada categoría desde el A al F.

**Cliente A: El cliente que consistentemente paga a tiempo-** Estos son los clientes que pagan sus deudas antes de comer. Estos consumidores tienen excelente crédito y sentido de prioridad y orgullo en pagar sus facturas a tiempo. Son las personas que hasta piden disculpas si pagan un poco tarde. Un buen servicio al cliente es esencial y SIEMPRE de beneficio para la empresa. Estos clientes son el testimonio más valioso para el crecimiento de su negocio. Ellos hablan con otras personas. Tienen una integridad muy alta. Su testimonio es la mejor herramienta del mercadeo que puedes tener. Aunque ocasionalmente algunos de estos clientes se atrasan, tienden a ponerse al día rápidamente. Mantenga a estos clientes de clase “A” satisfechos. Los estudios indican que los clientes leales son la MEJOR manera de generar y aumentar los ingresos. No se puede hacer más énfasis en este punto. Envíe sus facturas el mismo día cada mes y cuando los clientes de clase “A” se atrasan por 5 días, envíe la primera carta de aviso de atraso (**PD #1**) y haga una llamada “por cortesía” para preguntar cómo van las cosas con el cliente. Use el guión #1 (**PS #1**).

**Cliente B: El que paga siempre tarde-** Estos son buenos clientes pero tienen el potencial de perderse como cliente y también causar la pérdida de ingresos.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

Pongamos de ejemplo, el cliente que debe \$200 por mes; al dejar pasar por alto sin pagar, esta sube a \$400 y luego a \$600. Esta progresión de delincuencia llega se

eleva a una cantidad que se convierte en algo imposible de pagar. Es mucho más fácil pagar \$200 que \$600. Un contacto de inmediato conlleva la urgencia de un pagare de auto, o de hipoteca/renta o de cuenta telefónica. Envíe la carta de aviso de atraso #2 (**PD #2**), dele 5 días y luego haga una llamada, por cierto no agresiva, y use el guión #2 (**PS #2**) para sembrar un sentido de compromiso. De vez en cuando, clientes comparten que la situación de atraso es algo temporal. En todo caso, trate de conseguir el pago por teléfono al momento. La actitud es todo cuando se trata de solicitar un pago. Aclare que estás tratando de evitarle un cargo por tardanza. Si a un caso no puede pagar al momento, solicite una fecha cuando se puede hacer el pago. Según había dicho anteriormente pregunte, ¿“tienes un bolígrafo a la mano”? Dígale que repita la cantidad y la fecha que se acordó. Luego de tomar estos pasos, documente la conversación con “resultado de acción” para crear un historial. Más adelante discutiremos “resultados de acción” en el secreto #8.

**Cliente C: Atrasos de balances altos-** Estos clientes se atrasan casi todos los meses, frecuentemente no pagando dos y tres pagos consecutivos. La mayoría de sus esfuerzos de colección se deben dedicar a esta categoría. Ya para éste punto, se ha enviado cartas de aviso de atraso #1 (**PD #1**) y #2 (**PD #2**). El próximo paso es carta de aviso de atraso #3 (**PD #3**) y en 5 días más haga el contacto usando el guión #3 (**PS #3**). Si hasta ahora no se había hecho, se debe imponer una carga por tardanza. Cuando logras hablar por teléfono, intente conseguir el pago vía la tarjeta de crédito o débito. Si no se puede, una fecha fija para hacer el pago se tiene que

### Proven Strategies for Higher Revenues!

establecer. Asegure que el cliente anote esta fecha. Envíe un recordatorio para llamarle justo en la fecha de vencimiento. Esto es un paso extra; sin embargo, poniendo en práctica las técnicas en la Categoría C, estás acondicionando al cliente a crear un mejor hábito de pagar, resultando en un cambio de categoría a mejor nivel.

**Cliente D: Intento final para coleccionar pagos-** Los pasos finales en esta categoría son enviar la carta de 30 días **(30-Day)** en el cual se le da 30 días para poner su cuenta al día antes de referir la cuenta a una agencia de colecciones. Cinco días

luego se debe contactar usando el guión telefónico #4 **(PS #4)**. Al llegar a este punto en el proceso de colección el cliente está en peligro de perder su producto o servicio. La recriminación e intimidación no da resultados más recordándole del excelente servicio y los beneficios que la empresa ofrece puede servir para persuadir al cliente a pagar.

Sí ésta táctica no funciona, la persona encargada de colecciones le hará saber que su cuenta se está preparando para entrega a la agencia de colección pero aun se tratará de evitar este paso. La persona encargada de colección debe tomar la posición de alguien que no desea proseguir y prefiere evitar este paso. En muchos casos esto ayuda a inducir al cliente a pagar para evitar el daño que le hará a su crédito. No obstante, aunque estas técnicas dan muy buenos resultados, algunos clientes no responderán.

**Cliente F:** (cuenta fallada) **Referir a la agencia de colección-**El cliente falló. Cuando el cliente falla en su responsabilidad, no le queda otra alternativa que referir la deuda a la agencia de colecciones o a la corte de reclamos pequeños o una corte superior para obtener una sentencia para pagar. La ventaja de este programa es que a través de los “resultados de acción” tendrás un historial de eventos, contactos, y cartas que son útiles para la corte si es que escala el caso hasta la corte. Preferible a una acción legal, la liquidación puede ser de mejor beneficio. La liquidación funciona y hablaremos de esto más a fondo en el secreto #10.

Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRETO #7**

SOBRES DE DEVOLUCION

Aunque muchas empresas aparentemente han adoptado esta opción como sentido común, este razonamiento ha eludido otras compañías. Muchos clientes aun pagan por correo. Es buen servicio al cliente incluir un sobre de devolución. Los pasos necesarios para obtener un sobre, un bolígrafo y tener que escribir la dirección de la empresa le quita tiempo al cliente, tiempo que no quieren perder. Algunos prefieren no hacerlo y resultarás ser el ULTIMO en recibir el pago.

Si usas sobres de devolución actualmente, ya experimentas su efectividad. Se puede comprar cajas de 500 sobres imprimidos por poco dinero y podrás sufragar el costo de estos en poco tiempo. Sugiero que tome otro paso más y los ordenes en un color como amarillo o verde. El color destacará TU sobres y se podrá identificar las facturas y solo costara unos centavos más.

No menosprecie el PODER del sobre de devolución.



Proven Strategies for Higher Revenues!

**SECRETO #8**

RESULTADOS DE ACCION

El desarrollo de un historial consistente y exacto es ventajoso en que es mejor referirse a información exacta a tener que recordar la última conversación con un cliente. Un historial escrito de tu conversación te proporciona un punto de referencia particularmente cuando tienes que hablar con un cliente repetidas veces. Por ejemplo, “Sr. Jones, hablamos el día 11 de noviembre y me dijiste que enviarías el pago el viernes. ¿Qué sucedió?” (Pausa) Crea o no, hasta las compañías grandes menosprecian el poder y los muchos beneficios de notas detalladas. Cuando usas “resultados de acción” siempre tendrás la ventaja en cualquier situación. Adicionalmente, si tienes varias personas trabajando en esta área de la empresa, es ventajoso y ayuda cuando se lee los comentarios que los demás han hecho, para entender lo que ya se ha discutido.

“Resultados de acción” son fáciles de explicar. Documente la acción y el resultado. Por ejemplo: la ACCION es “llame al cliente” el RESULTADO, “hable con Tom. El enviará un cheque el lunes.” Estos son comentarios que ayudan a crear un historial de la conversación con el cliente.

Ejemplos de resultados de acción:

---

<b>ACTION</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
Llamada a la casa	Hable con que persona	Prometió pagar para (fecha)
Llamé al trabajo	Deje mensaje con?	Necesito más información
Me reuní con ¿?	No hubo respuesta	Cantidad debida se cambio
Se envió Aviso #1	Dijo que se recibió carta	Dejé mensaje con ¿?

---

## Proven Strategies for Higher Revenues!

¿Usa usted la sección de comentarios del sistema de facturas de su empresa? Le recomendamos que use un programa que facilita el uso de comentarios. Si no tienes esta opción, careces de una gran oportunidad para facilitar el proceso de colecciones. Aunque haciendo comentarios aparenta tomar mucho tiempo, la ironía es que a lo largo se ahorra mucho más tiempo y crea confianza en el individuo que está haciendo las llamadas. Recuerde que TIENES que poder documentar el historial de la conversación de un contacto. La mejor práctica para todo negocio es la habilidad de crear un sendero a que se puede referir.

Aun una hoja electrónica de cálculo o un simple documento procesado es preferible a no usar nada.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### **SECRETO #9**

#### OPCIONES PARA PAGAR

De acuerdo al estudio de Fiserv las tendencias a cobrar facturas al banco en línea electrónicamente de los consumidores desde sus hogares, entre los años 2000 a 2010, aumento al menos 6 veces a un (\$72.5 millones), y la cantidad de personas usando el sistema de banco electrónico para remitir sus pagos ha escalado a mas de 8 veces (un \$36.4 millones). Un 40% de hogares con acceso a la red (internet) usa el sistema electrónico para pagar sus facturas. (Fiserv, 2010)

¿Qué acepta tu empresa para remuneración? ¿Solamente efectivo? ¿No cheques? ¿No tarjetas de crédito o débito? Facilite a los clientes la manera de pagar. Hágalo fácil para que te den el dinero. Opciones múltiples para pagar aumentan la posibilidad de recibir pagos más rápidamente. La clave es conveniencia. Con la tecnología de hoy, muchas personas escogen pagar casi todo con su tarjeta de crédito o débito. Se les ofrece millas, o efectivo de vuelta, o acceso al sistema de pagar en línea. Si no le provees al cliente una variedad de modos y opciones disponible para pagar, has perdido un pago inmediato, o un cliente que paga con consistencia. Los consumidores pagan de manera que mejor sirve sus propósitos. ¿Y por qué no? La importancia de buen servicio al consumidor y la conveniencia jamás se debe menospreciar. Algunos clientes se niegan a pagar con cheques o giros todos los meses. Las tarjetas de Visa, MasterCard, Discover y American Express son los que la mayoría de los consumidores usa. Puede que tengas preocupaciones por los honorarios que se cobran por el uso de la tarjeta pero usualmente es un costo nominal y si se usa una terminal, vale la pena el pago de inmediato. Su enfoque debe ser en el “pago de inmediato”

¿Con tantas diversas formas de pagar seguramente en línea, por que esperar por un cheque o giro u otra excusa para no pagar? La rapidez y satisfacción con que su

## Proven Strategies for Higher Revenues!

cliente puede pagar lo mantiene feliz y pagando mes tras mes. Es preferible pagar el honorario de \$1.75 para recibir \$100 de pago. Además, ese honorario se considera un gasto que se puede descontar de los impuestos.

Lo que se categoría ahora como “E-payment” (pago electrónico) ya está muy bien establecido. Es el futuro de la manera de llevar negocios. ACH y el débito automático son modo excelente para ayudar a los clientes a mantenerse al día. Puedes enviar formularios de autorización para el uso de tarjeta de crédito sin tener que llamar. Revise el formulario “Credit Card Authorization” adjunta. **(forma CCA)**

### Citas

Fiserv. (2010, June 9). *United Tanzaction*. Retrieved June 3, 2011, from blog.nctinc.net:

<http://blog.nctinc.net/2010/06/online-banking-and-bill-payment-usage-survey>

## Proven Strategies for Higher Revenues!

### **SECRETO #10**

#### LIQUIDACIONES

A veces algunos clientes se atrasan por mucho. Si tienes la impresión que es posible que este cliente va faltar al pago por completo, lo mejor sería negociar una oferta de liquidación antes de tener que pasar la cuenta a una agencia de colección. En otras palabras, permítale pagar un porcentaje del balance hoy o en 30 días. TIENE que fijar un tiempo limitado; esto asegura un compromiso. La opción de liquidación se puede ofrecer de dos maneras. Una parte se puede liquidar en 30 días u otro plan de dos partes en 60 días. Es preferible hacer énfasis en el plan de 30 días por cuanto el arreglo se cumple lo más pronto posible. Sin embargo, si no se puede porque el pago es muy alto, entonces se ofrece el plan de dos partes o 60 días. Si, por ejemplo, el cliente debe \$1,000 queda de acuerdo que se pagará \$600. Presione al cliente para que pague los \$600 de un solo o en 30 días. Si no es posible, haga arreglo con el cliente para dos pagos de \$300, uno este mes y otro \$300 el próximo mes. Vea las cartas de liquidación #1 (**SL #1**) y (**SL #2**) como ejemplos.

Las liquidaciones son especialmente efectivas en los meses de febrero a junio justo durante el tiempo en que se reciben los reembolsos de los impuestos. Es el tiempo oportuno para enfocar en los clientes más atrasados. Luego de hacer arreglos o poner las condiciones de la liquidación, asegure que el cliente lo tiene todo por escrito. Envíe por correo electrónico o fax o correo regular la carta de liquidación (**SL #1, SL #2**) inmediatamente mientras está claro en la mente el arreglo. Imponga una fecha de vencimiento al acuerdo como por ejemplo “El pago se debe recibir no más tardar de junio 16 de 2013 para que éste acuerdo sea válido”. Asegure que el cliente repita los términos y condiciones que componen el acuerdo de liquidación. Hágale saber que al cumplir con el acuerdo de liquidación la deuda queda “saldada”. La idea de ahorrar dinero apela a todos y motiva a la gente a

## Proven Strategies for Higher Revenues!

pagar. El proveer un acuerdo de liquidación conserva la integridad de la relación entre el cliente y la empresa aunque el cliente este pasando por un mal momento financieramente.

Por último, aunque un acuerdo de liquidación implica una reducción en pagos, el proceso de referir una cuenta a una agencia de colección implica mucha preparación, papeleo, seguimiento y en fin usualmente honorarios de 30 a 40%.

Conservando las colecciones dentro de la empresa te permite controlar el proceso. Se pierden billones de dólares anuales en pérdidas descartadas, y referencias a agencias de colecciones.

### **Notas importantes acerca de las cartas**

1. Es muy útil imprimir todas las cartas al final de este programa y familiarizarse con todas. Notarás que todas las cartas están diseñadas de modo que la dirección se ve a través de la ventanilla en el sobre y son fáciles de copiar. No hay nada que escribir, no hay etiquetas de pegar, y muy poco trabajo.
2. Vuelvo a mencionar, asegure que toda carta vaya acompañada de un sobre de devolución a color. Son muy caros más su factura resaltará ( el amarillo vivo es muy efectivo)
3. La carta recordatoria, la cual es la primera en la serie, es excelente si la puedes integrar a su sistema de facturar mensualmente. La razón que funciona tan bien es porque la mayoría de las personas leen la primera frase de una carta personal como esta. Es ligera y llega al grano!

Cordialmente,

Christopher J. Mangan © 2012





## Proven Strategies for Higher Revenues!

*Esta obra es protegida por las leyes de copiar de los Estados Unidos y solo se puede proveer por CJM Billing Solutions Inc. Cualquier diseminación o venta de cualquier parte de esta obra (inclusive en la red) está estrictamente prohibida, Para mayor información contacte CJM Billing Solutions Inc. (845) 496-0772 o a [cjmbilling@optimum.net](mailto:cjmbilling@optimum.net).*

Si tienes alguna pregunta, puedes contactar a CJM Billing Solutions Inc. para obtener consejos o consultas con nuestros expertos. Estamos dispuestos a ayudar porque tenemos un deseo sincero de que experimente éxito en su empresa.

Nos puede contactar por correo electrónico al [cjmbilling@optimum.net](mailto:cjmbilling@optimum.net) o llame al 845 496-0772 con cualquier pregunta.



Proven Strategies for Higher Revenues!

Inserte la dirección de su empresa aquí

\*\*\*\*\* Recordatorio de pago \*\*\*\*\*

James Moore  
ABC Company  
123 Sullivan Blvd.  
New York, NY 10000

23 de Enero de 2012

Estimado James:

Esta es para recordarle que su pago de \$86.25 está pendiente. Es un placer proveerle este servicio. Si ya ha remitido su pago, por favor ignore este aviso.

Es importante que todos los pagos se hagan a tiempo, si tiene alguna pregunta, estoy aquí para ayudarle. Por favor comuníquese conmigo al (212) 911-1111 ext 421.

Favor de extender su cheque a favor de:

Atentamente,

Christopher Mangan





## Proven Strategies for Higher Revenues!

Carta Vencido # 1) PD # 1 insertar el logotipo de empresa por encima de

12 de mayo 2013

Dirección

RE: Factura No. / N ° de cuenta

Estimado \_\_\_\_\_:

Gracias por elegir NOMBRE DE SU EMPRESA. Nuestros registros indican que el pago de \$\_\_\_\_\_ se ha vencido. Entendemos que puede ser un descuido, y si ya ha enviado su pago, por favor ignore este aviso. Si el pago no se ha hecho, por favor, hágalo inmediatamente.

Usted puede usar la hoja de corte a continuación y envíe su información de pago con el sobre de retorno que se proporciona. O usted puede contactar con nosotros en (111) 111-1111 para hacer su pago directamente a través del teléfono. Nosotros apreciamos su negocio.

Por favor, póngase en contacto con nosotros si tiene alguna duda.

Atentamente,

Nombre, título

Teléfono / Email

Para pagar con tarjeta de crédito que usted puede llamar a mi oficina o por favor complete y envíe por correo a: LUGAR DE DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA AQUÍ

Por favor, cargue el pago de \$\_\_\_\_\_ a mi:

Visa       Master Card       Amex       Discover

Tarjeta Número \_\_\_\_\_ Fecha de expiración \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Cuenta # \_\_\_\_\_ Su nombre (en letra de imprenta ) \_\_\_\_\_

(Opcional) Puede pagar en línea en [http // www.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____)



**Proven Strategies for Higher Revenues!**

(Carta Vencido # 2) PD # 2 insertar el logotipo de empresa por encima de

12 de mayo 2013

Dirección

RE: Factura No. / N ° de cuenta

Estimado \_\_\_\_\_:

Nos sentimos muy orgullosos en darle el mejor servicio posible y queremos seguir haciéndolo. Sin embargo, en este momento se cuenta está muy atrasado en la cantidad of \_\_\_\_\_ and necesita atención inmediata. Por favor remitir el pago hoy. Usted puede usar la hoja de corte por debajo y envíelo por correo con el sobre con la dirección indicada. Para realizar sus pagos directamente a través del teléfono, por favor llame al (111) 111-1111.

Atentamente,

Nombre, título

Número de teléfono / email

Para pagar con tarjeta de crédito que usted puede llamar a mi oficina o por favor complete y envíe por correo a: LUGAR DE DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA AQUÍ

Por favor, cargue el pago de \$ \_\_\_\_\_ a mi:

Visa       Master Card       Amex       Discover

Tarjeta Número \_\_\_\_\_ Fecha de expiración \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Cuenta # \_\_\_\_\_ Su nombre (en letra de imprenta ) \_\_\_\_\_

(Opcional) Puede pagar en línea en http // www. \_\_\_\_\_



Proven Strategies for Higher Revenues!

(Carta Vencido # 3) PD # 3 insertar el logotipo de empresa por encima de

\*\*\*\*\* AVISO FINAL \*\*\*\*\*

Dirección

12 de mayo 2013

RE: Factura No. / N ° de cuenta

Estimado \_\_\_\_\_:

Hemos contactado en varias ocasiones acerca de su cuenta atrasada. A partir de la fecha de esta carta, usted no ha podido hacer arreglos para pagar. Un cargo de \$ \_\_\_ se ha aplicado a su saldo. Nos gustaría seguir que le proporciona el mejor servicio posible. Sin embargo, debemos recibir el pago de \$\_\_\_ A MÁS TARDAR EL \_\_\_\_\_, a seguir haciendo negocios con usted. Por favor, póngase en contacto con nuestro departamento de facturación de inmediato a: (111) 111-1111.

Atentamente,

Nombre, título

Número de teléfono / email

Para pagar con tarjeta de crédito que usted puede llamar a mi oficina o por favor complete y envíe por correo a: LUGAR DE DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA AQUÍ

Por favor, cargue el pago de \$\_\_\_\_\_ a mi:

Visa  Master Card  Amex  Discover

Tarjeta Número \_\_\_\_\_ Fecha de expiración\_\_\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_ Fecha\_\_\_\_\_

Cuenta # \_\_\_\_\_ Su nombre (en letra de imprenta ) \_\_\_\_\_

(Opcional) Puede pagar en línea en http // www. \_\_\_\_\_

## Proven Strategies for Higher Revenues!

Guión número de teléfono 1 (PS # 1) La sección entre paréntesis difiere de la escritura de guión

Llamar: Su tono debe ser la de un amigo que conozco personalmente.

Hola, este es \_\_\_\_\_ llamando desde

\_\_\_\_\_.

¿Puedo hablar con

\_\_\_\_\_?

### \*\*\* En declaraciones a los clientes\*\*\*

Hi \_\_\_\_\_, ¿cómo estás? PAUSA, vamos a hablar.

Su nombre llegó a mi escritorio en lo que respecta al pago de \_\_\_ that se on \_\_\_ debido.

¿Sabía usted que el pago se debió? PAUSA, vamos a hablar.

Respuesta: Yo entiendo o me siento, puede hacer su pago hoy con tarjeta de crédito o débito por teléfono? PAUSA, vamos a hablar.

Si no es así: OK, ¿cuándo se puede enviar el pago? PAUSA, vamos a hablar.

Repita la fecha y la cantidad de ellos, tales como: OK, usted está enviando 100 dólares el 15 de junio. Eso es genial! ¿Usted tiene alguna pregunta sobre su cuenta? PAUSA, vamos a hablar.

Use un cierre profesional, tales como "gracias", en lugar de "adiós".

### \*\*\* Si una persona toma tercero Mensaje\*\*\*

Si el cliente no está en casa, pregunte a quien responde: "¿Se puede tomar un mensaje?" PAUSE, vamos a hablar. Pregunte: "¿Tienes un bolígrafo a mano?" Mi nombre es \_\_\_\_\_ y yo estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es importante que me llamen de inmediato al (111) 111-1111 con respecto a su cuenta. Si la persona se niega a llevar el mensaje, pregunta: "¿Es que hay un mejor momento para llamar o hay otro número de teléfono donde se puede llegar al cliente?"

\*\*\* Si usted recibe un contestador automático \*\*\*

Hola, esto es \_\_\_\_\_ y yo estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es muy importante que se ponga en contacto conmigo de inmediato. Yo te daré mi línea directa (111) 111-1111 nuevo (111) 111-1111. Gracias.

NOTA: el tiempo se sienta cómodo y no tendrá que leer el guión. Sin embargo, es útil para revisar de vez en cuando.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

Guión teléfono # 2 (PS # 2) La sección entre paréntesis difiere de la escritura de guión  
Importante: Lea los resultados de la acción relacionada con la cuenta antes de llamar. Usted  
tendrá la ventaja de conocer la historia antes de hacer la llamada.

Llamar: Su tono debe ser la de un amigo que conozco personalmente.

Hola, esto es \_\_\_\_\_ llamando desde \_\_\_\_\_.

¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_?

\*\*\* En declaraciones a los clientes \*\*\*

Hola \_\_\_\_\_, ¿cómo estás? PAUSA, vamos a hablar.

Hablamos said \_\_\_\_\_ on \_\_\_\_\_ y usted.

¿Qué pasó? PAUSA, vamos a hablar.

Quiero ayudar a evitar un cargo por pago atrasado. ¿Se puede hacer un pago ahora mismo por  
teléfono? PAUSA, vamos a hablar.

Si no es así: OK, ¿cuándo se puede enviar el pago? PAUSA, vamos a hablar. Repita la fecha y la  
cantidad de ellos, tales como: OK, usted está enviando 100 dólares el 15 de junio. Eso es genial!

¿Usted tiene alguna pregunta sobre su cuenta? PAUSA, vamos a hablar. Use un cierre  
profesional, tales como "gracias", en lugar de "adiós".

\*\*\* Si una persona toma tercero Mensaje\*\*\*

Si el cliente no está en casa, pregunte a quien responde: "¿Se puede tomar un mensaje?" PAUSE,  
vamos a hablar. Pregunte: "¿Tienes un bolígrafo a mano?" Mi nombre es \_\_\_\_\_ y yo  
estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es importante que me llamen de inmediato al (111) 111-1111  
con respecto a su cuenta. Si la persona se niega a llevar el mensaje, pregunta, "¿Existe un mejor  
momento para llamar o hay otro número de teléfono donde se puede llegar al cliente?"

\*\*\* Si usted recibe un contestador automático \*\*\*

Hola, esto es \_\_\_\_\_ y yo estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es muy  
importante que se ponga en contacto conmigo de inmediato. Yo te daré mi línea directa (111)  
111-1111 nuevo (111) 111-1111. Gracias.

NOTA: el tiempo se sienta cómodo y no tendrá que leer el guión. Sin embargo, es útil para  
revisar de vez en cuando.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

Guión teléfono # 3 (PS # 3) La sección entre paréntesis difiere de la Escritura de Guión  
Importante: Lea los resultados de la acción relacionada con la cuenta antes de llamar. Usted tendrá la ventaja de conocer la historia antes de hacer la llamada.

Llamar: Su tono debe ser de urgencia y en la popa.

Hola, esto es \_\_\_\_\_ llamando desde \_\_\_\_\_.  
¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_?

\*\*\* En declaraciones a los clientes\*\*\*

Hola \_\_\_\_\_, ¿cómo estás? PAUSA, vamos a hablar.  
Usted dijo que usted iba a hacer su pago on \_\_\_\_\_ and todavía no lo ha recibido. ¿Qué pasó?  
PAUSA, vamos a hablar.  
Usted puede hacer un derecho de pago conmigo por teléfono.  
Si no es así: ¿Por qué no puede hacer el pago ahora? Si usted hace el pago ahora, vamos a renunciar a los cargos por retraso y que será la actual. Si todavía no puede pagar: El pago debe ser recibido por \_\_\_\_\_ to evitar esto que se hace referencia a las colecciones. ¿Es eso lo que quieres? PAUSA, vamos a hablar.

\*\*\* Si una persona toma tercero Mensaje\*\*\*

Si el cliente no está en casa, pregunte a quien responde: "¿Se puede tomar un mensaje?" PAUSE, vamos a hablar. Pregunte: "¿Tienes un bolígrafo a mano?" Mi nombre es \_\_\_\_\_ y yo estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es importante que me llamen de inmediato al (111) 111-1111 con respecto a su cuenta. Si la persona se niega a llevar el mensaje, pregunta, "¿Existe un mejor momento para llamar o hay otro número de teléfono donde se puede llegar al cliente?"

\*\*\* Si usted recibe un contestador automático \*\*\*

Hola, esto es \_\_\_\_\_ y yo estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es muy importante que se ponga en contacto conmigo de inmediato. Yo te daré mi línea directa (111) 111-1111 nuevo (111) 111-1111. Gracias.

NOTA: el tiempo se sienta cómodo y no tendrá que leer el guión. Sin embargo, es útil para revisar de vez en cuando.

## Proven Strategies for Higher Revenues!

Guión teléfono # 4 (PS # 4) La sección entre paréntesis difiere de la escritura de guión

Importante: Lea los resultados de la acción relacionada con la cuenta antes de llamar.

Llamar: Su tono debe ser de urgencia y en la popa.

Hola, esto es \_\_\_\_\_ llamando desde

\_\_\_\_\_.

¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_?

\*\*\* En declaraciones a los clientes\*\*\*

Hi \_\_\_\_\_, ¿cómo estás? PAUSA, vamos a hablar.

Yo sólo quería llegar a ustedes una vez más porque su cuenta se está preparando para las colecciones. Tengo muchas ganas de ayudar y evitar que esto suceda. Si usted hace un pago en este momento, puedo mantener a su cuenta desde que se hace referencia a una agencia de cobros. PAUSA, vamos a hablar.

Si no es así: voy a anotar lo que hicimos todo lo posible para evitar la participación de una agencia de colección, pero aún se niega a hacer su pago. PAUSA, vamos a hablar.

\*\*\* Si una persona toma tercero Mensaje\*\*\*

Si el cliente no está en casa, pregunte a quien responde: "¿Se puede tomar un mensaje?" PAUSE, vamos a hablar. Pregunte: "¿Tienes un bolígrafo a mano?" Mi nombre es \_\_\_\_\_ y yo estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es importante que me llamen de inmediato al (111) 111-1111 con respecto a su cuenta. Si la persona se niega a llevar el mensaje, pregunta, "¿Existe un mejor momento para llamar o hay otro número de teléfono donde se puede llegar al cliente?"

\*\*\* Si usted recibe un contestador automático \*\*\*

Hola, esto es \_\_\_\_\_ y yo estoy llamando desde \_\_\_\_\_. Es muy importante que se ponga en contacto conmigo de inmediato. Yo te daré mi línea directa (111) 111-1111 nuevo (111) 111-1111. Gracias.

NOTA: el tiempo se sienta cómodo y no tendrá que leer el guión. Sin embargo, es útil para revisar de vez en cuando.



Proven Strategies for Higher Revenues!

Carta de 30 días insertar el logotipo de empresa por encima de

\*\*\*\*\* AVISO FINAL \*\*\*\*\*

21 de mayo

Dirección

RE: AVISO FINAL

POR BALANCE: \$

N ° de cuenta

Estimado \_\_\_\_\_:

Previamente hemos notificado que de su saldo pendiente con su compañía. Hasta la fecha, nuestros datos indican que no ha organizado para resolver este equilibrio.

Si los acuerdos de pagos no se efectúan dentro de los 30 días de esta notificación, su cuenta será automáticamente entregada a nuestra agencia de cobros. Su saldo se ajustará para incluir todos los costos asociados con los gastos de recaudación.

Si necesita información adicional, por favor no tarde en ponerse en contacto conmigo en el 111-111-1111 ext.

Atentamente,

Para pagar con tarjeta de crédito que usted puede llamar a mi oficina o por favor complete y envíe por correo a: LUGAR DE DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA AQUÍ

Por favor, cargue el pago de \$\_\_\_\_\_ a mi:

Visa       Master Card       Amex       Discover

Tarjeta Número \_\_\_\_\_ Fecha de expiración \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Cuenta # \_\_\_\_\_ Su nombre (en letra de molde ) \_\_\_\_\_

(Opcional) Puede pagar en línea en http // www. \_\_\_\_\_





## Proven Strategies for Higher Revenues!

Carta de pago # 1 (SL # 1) insertar el logotipo de empresa por encima de

19 de julio 2013

Dirección

RE: cuenta / factura: # 2554

Saldo de \$ 3,880.00

Acuerdo de \$ 2,500.00

Estimado \_\_\_\_\_:

De acuerdo a nuestra conversación, nos han puesto de acuerdo para liquidar su cuenta en la cantidad de \$ 2,500.00. Esta es una oferta de acuerdo de una sola vez y debe ser recibido en su totalidad a más tardar el 19 de agosto 2013 para la solución sea válida. Tras la finalización de este acuerdo, esta cuenta se considerará pagado en su totalidad.

Si usted tiene alguna pregunta, se me puede llamar al (111) 111-1111.

Atentamente,

Su nombre, su título

Para pagar con tarjeta de crédito que usted puede llamar a mi oficina o por favor complete y envíe por correo a: LUGAR DE DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA AQUÍ

Por favor, cargue el pago de \$\_\_\_\_\_ a mi:

Visa       Master Card       Amex       Discover

Tarjeta Número \_\_\_\_\_ Fecha de expiracion \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Cuenta # \_\_\_\_\_ Su nombre (en letra de imprenta ) \_\_\_\_\_

(Opcional) Puede pagar en línea en [http // www.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____)



**Proven Strategies for Higher Revenues!**

Carta de pago # 2 (SL # 2) insertar el logotipo de empresa por encima de

19 de julio 2013

Dentro de Dirección

Cuenta / factura # 2544

Saldo de \$ 3,880.00

Acuerdo de \$ 2,500.00

Estimado \_\_\_\_\_:

De acuerdo a nuestra conversación, nos han puesto de acuerdo para liquidar su cuenta en la cantidad de \$ 2,500.00 en dos pagos. El primer pago de \$ 1,250 se debe el 19 de agosto de 2013 y su pago se debe segundo el 19 de septiembre de 2013.

Esta es una oferta de acuerdo de una sola vez y debe ser recibido en su totalidad a más tardar el 19 de septiembre 2013 para la solución sea válida. Tras la finalización de este acuerdo esta cuenta se considerará pagada en su totalidad.

Si usted tiene alguna pregunta, se me puede llamar al (111) 111-1111.

Atentamente,

Su nombre, su título

Para pagar con tarjeta de crédito que usted puede llamar a mi oficina o por favor complete y envíe por correo a: LUGAR DE DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA AQUÍ

Por favor, cargue el pago de \$\_\_\_\_\_ a mi:

Visa       Master Card       Amex       Discover

Tarjeta Número \_\_\_\_\_ Fecha de expiracion\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Cuenta # \_\_\_\_\_ Su nombre (en letra de imprenta ) \_\_\_\_\_

(Opcional) Puede pagar en línea en http // www. \_\_\_\_\_



Proven Strategies for Higher Revenues!

SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO - CCA insertar el logotipo de empresa por encima de Crédito mensual de autorización de la tarjeta

Titular/ Nombre \_\_\_\_\_

Tarjeta de crédito Tipo \_\_\_\_\_

Master Card VISA θ θ θ Amex Descubra θ

Número de Tarjeta \_\_\_\_\_ Fecha de vencimiento \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Zona postal \_\_\_\_\_ Por este medio AUTORIZO PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO como se muestra abajo

opción 1

Mensual en (fecha) / / | Cantidad \$ \_\_\_\_\_ | Número de meses \_\_\_\_\_

opción 2

Cargo a mi tarjeta en (fecha) Cantidad de carga Fecha procesados

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Titular Firma \_\_\_\_\_

Atentamente,

nombre de compañía