



Vacante: Ejecutivo de Cuenta - Gestor de Cobranzas – MONTOS ALTOS

Ubicación: Ciudad Guatemala

Departamento: Operaciones – Cobranza Especializada

Tipo de puesto: Tiempo completo

Objetivo del puesto

Garantizar la recuperación efectiva y oportuna de la cartera asignada, alcanzando las metas de recaudo diario, mensual y anual, mientras se mantiene una relación comercial sólida con los clientes, cumpliendo con políticas internas y normativas legales vigentes.

Requisitos:

- Bachiller graduado (preferiblemente con estudios relacionados a ventas o cobranzas).
 - Mínimo **1 año de experiencia en gestión de cobranzas**.
 - Conocimientos intermedios en:
 - Proceso bancario y crediticio.
 - Soluciones crediticias.
 - Técnicas de negociación.
 - Sistemas de gestión de cobranzas.
 - Manejo sólido de herramientas informáticas.
-

Funciones principales:

- Realizar gestiones de cobro telefónico (negociación, promesas de pago, cierre).
 - Cumplir con las metas de recuperación asignadas.
 - Registrar y actualizar correctamente la información de clientes en el sistema.
 - Mantener comunicación efectiva con clientes y áreas internas.
 - Identificar oportunidades de desarrollo de cuenta y ofrecer soluciones personalizadas.
 - Cumplir con los estándares de calidad y servicio al cliente establecidos.
-

Competencias clave:



- Orientación al cliente (alto nivel).
- Enfoque en resultados.
- Habilidad para influir y negociar.
- Autocontrol y proactividad.

Diferencias entre Gestor de Cobranzas Regular vs. Gestor de Montos Altos

Aspecto	Gestor de Cobros Regular	Gestor de Cobros de Montos Altos
Tipo de cartera	Volumen alto, montos bajos o medios	Volumen bajo, montos altos
Perfil del cliente	Masivo, en su mayoría personas naturales	Clientes empresariales o personas naturales con alto poder adquisitivo
Estilo de negociación	Más directo y orientado a volumen	Más estratégico, basado en análisis de situación financiera y personalización de acuerdos
Tolerancia a la presión	Alta presión por volumen diario de gestiones	Alta presión por impacto financiero directo por caso
Análisis de casos	Menor profundidad; protocolos estándar	Requiere análisis más detallado y enfoque financiero del deudor
Habilidades requeridas	Comunicación efectiva, manejo de objeciones	Negociación avanzada, manejo de relaciones a largo plazo, enfoque consultivo
Confidencialidad y criterio	Nivel medio	Nivel alto, debido al tipo de información manejada y perfil del cliente
Impacto del error	Relativamente bajo por volumen distribuido	Muy alto: un error puede significar miles de dólares perdidos o dañada una relación clave

Perfil ideal para Gestor de Montos Altos

Debe tener:

- Experiencia previa cobrando montos altos o cartera empresarial.
- Buen criterio financiero y capacidad analítica.
- Nivel de comunicación profesional y persuasiva.



- Alta ética y responsabilidad.
 - Tacto y madurez emocional.
 - Habilidades de negociación avanzadas (no solo guionadas).
 - Capacidad para documentar y justificar estrategias de cobro.
-