

Simulación de cobro**Papel del voluntario**

El voluntario finge que contesta el teléfono. Su papel es contestarle al cobrador que está llamando de la manera que considere que es correcta.

Guión del cobrador (Diga esto rápidamente y con cierto grado de fuerza)

- ¿Se encuentra ahí (nombre)?
- Estoy llamando el día de hoy para informarle sobre una deuda pendiente de pago por la cantidad de \$_____.
- Es necesario que realice el pago completo de inmediato.
- Si no hace el pago completo será reportado ante el buró de crédito y esto afectará aún más su historial crediticio.
- También podríamos vernos obligados a emprender una acción legal después de la cual tendría la obligación de pagar la deuda pendiente más cualquier costo adicional generado por el cobro de ese saldo.
- Estoy dispuesto a cobrar la cantidad total el día de hoy para resolver esta situación.

Consejos para improvisar

- Si el voluntario se ofrece a hacer un pago parcial, pida una cantidad mayor que la que ofrece.
- Improvise respuestas a la persona que debe el dinero que mantengan la presión hasta que tenga éxito en su intento de cobro.
- Quizá incluso opte por hacer algunas de las cosas que los cobradores no tienen permitido hacer para ver si esto provoca una reacción de parte del grupo.