



SOLUCIONES
ESPECIALIZADAS
S.A. DE C.V.

Presentación Corporativa

Acerca de CPD

MISIÓN

Brindar servicios integrales de alta calidad en cobranza preventiva, administrativa y extrajudicial para compañías nacionales y trasnacionales de servicios y venta directa, priorizando la recuperación de cartera y la conservación de los clientes para retomar su crédito e incentivar a nuevos servicios y/ o ventas

VISIÓN

Consolidar y fortalecer nuestra posición en el mercado al cultivar la honestidad, responsabilidad, respeto, lealtad, calidad y la participación de cada uno de los colaboradores de la organización.



Honestidad: Armonía entre la empresa, clientes, trabajadores y proveedores al fomentar la transparencia de lo que se piensa, se hace a través de la comunicación eficaz y asertiva



Responsabilidad: Capacidad, cuidado y atención en las labores del personal mediante de su profesionalización para el logro de las actividades y resultados de la organización



Respeto: Aceptar, reconocer y apreciar el valor de nuestro entorno



Lealtad: Fidelidad a los principios éticos y a los compromisos establecidos en la organización

Logística



Análisis de Cartera

El análisis de la información a través de métodos y procesos estadísticos para su correcto manejo por medio de herramientas tecnológicas de investigación, diseño e implementación de bases de datos con el fin de determinar las acciones requeridas y necesarias de cada segmento de la cartera e implementar una estrategia integral para su recuperación.



Gestión de Cobranza Extrajudicial

Brindar atención de cobro de manera personalizada se caracteriza por ser preventiva, puntual y continua.

Nuestros servicios de Cobranza Extrajudicial son:

- Cobranza Telefónica con asesores (Salida-Entrada)
- Cobranza Domiciliaria.
- Tecnología Móvil (SMS, WhatsApp y Reminder "IVR")
- Envío de Requerimientos.
- Envío de Correo Electrónico.



Calidad en el Servicio

Definir objetivos y metas del servicio, establecer políticas y procedimientos para garantizar la calidad en el servicio, desarrollar protocolos para los colaboradores, generar monitoreos y controlar tiempos de gestión. Asegurar el nivel de servicio a través de una respuesta oportuna y profesional estandarizando las formas de atención de nuestros colaboradores apegándose a las disposiciones legales vigentes.



Reportes de Gestión

Definir métricas e indicadores resultantes de las herramientas de gestión con el fin de proveer información relevante en forma oportuna, consistente y confiable que nos permita proporcionar un panorama comprensible del desempeño.



Monitoreos y Auditorías

Controlar el servicio y la atención hacia nuestros clientes por medio de monitoreos en el seguimiento de las actividades diarias de los colaboradores, contando con una capacitación formal y permanente Supervisar la gestión de todas las herramientas con el afán de cubrir las métricas establecidas ante los objetivos asignados por medio de auditorías continuas y permanentes.

Operaciones Técnicas



Planeación

Analizar el comportamiento histórico, implementar acciones, definir resultados, identificar indicadores apropiados para predecir el desempeño, asignar metas, ponderar indicadores, evaluación de herramientas, publicación de resultados y elaboración de reportes conforme a la solicitud del cliente.



Supervisión

Supervisar el cumplimiento de objetivos individuales, dar seguimiento a las campañas de cobro de acuerdo a su vencimiento, intervenir y negociar con los clientes, asesoramiento de colaboradores, registrar parámetros y mantener un buen clima laboral.



Capacitación

Proporcionar conocimientos, métodos y técnicas de negociación en la cobranza actualizados a nuestros colaboradores para evaluar su desempeño con el propósito de tener una excelente calidad en su trabajo.



Cobranza Telefónica

Los gestores telefónicos trabajan de manera constante para generar resultados en la recuperación de cartera sobre objetivos a corto y mediano plazo, conforme a planeaciones y estrategias previamente establecidas



Cobranza Domiciliaria

El equipo de cobranza domiciliar tiene la capacidad y el profesionalismo de respuesta inmediata para la recuperación de cartera.



Sistemas

El equipo diseña, desarrolla revisa y ajusta la tecnología de la empresa administrándola para proveer la consistencia y seguridad de los datos genera información a través de los sistemas para la obtención de estadísticas, automatización y mejora continua de procesos.



Resultados

Los resultados se reflejan bajo el esquema de evaluación por objetivos y/o metas de cobranza.



Recursos Materiales

Se cuenta con tecnología informática de punta y recursos materiales necesarios para el desarrollo de las actividades sabemos de la importancia que es invertir en la organización para la obtención de mejores resultados y el logro de objetivos y/o metas.



Software

- Sistema de Cobranza
- Sistema de Grabación
- Marcador automático: Robot de mensajes telefónicos masivos
- Módulo de Texto a Voz para diseño de Campañas personalizadas
- Monitoreo en Línea
- Sistema Tarificador Telefónico
- Reportes estadísticos
- Softphone
- Mensajería Masiva SMS
- Mensajería Masiva WhatsApp

Cientes



JAFRA COSMETICS INTERNACIONAL
Cobertura Nacional



Arabela SA de CV
Cobertura Local y Zona Metropolitana



BELCORP

Belcorp México SA de CV
Cobertura Nacional



Oriflame México SA de CV
Cobertura Nacional

Contacto

Clara Olivia Vargas Bahena.

olivia_vargas@cpd.com.mx

Norma Del Río Ramírez.

norma_delrio@cpd.com.mx

Arica Núm. 66 , Col. Tepeyac Insurgentes

Alcaldía Gustavo A. Madero

C.P. 07020

Ciudad de México

Conmutador 5588 57 6262