



Ciudad de México, 23 de octubre 2023.

Respetados ejecutivos de PLESA STEEL

Por medio de la presente tenemos el gusto de saludarles y compartirles información de nuestra empresa **PUNTUAL SERVICES, FIRMA LEGAL ESPECIALIZADA, S.A. DE C.V.** y presentarles nuestra propuesta para los servicios de COBRANZA PREVENTIVA; RECUPERACION DE CARTERA EN MORA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL así como también servicios de VENTA CRUZADA (call Center) En este documento encontrará la propuesta técnica y lo económico lo podemos platicar, ya que depende de los servicios especiales que necesiten, garantizamos un excelente servicio y excelentes resultados.

**PUNTUAL SERVICES, firma legal especializada.**

Contactos de valor que generan confianza. Somos expertos en contactar personas, con soluciones y con alternativas que crean fidelidad hacia nuestros clientes.

**“ESPECIALISTAS EN TÉCNICAS DE GEOLOCALIZACIÓN”**

¿Quiénes somos? Somos una Empresa con solidez, que forma parte del grupo empresarial RVM CORPORATIVO, con profesionales de más de 25 años de experiencia, enfocados en administrar el riesgo crediticio, por medio de diferentes áreas y etapas de gestión. Adicional a proyectos como ventas por teléfono (Call Center), administración de clientes VIP, recolección de información en campo y otros servicios de tercerización.

Funciones actuales de RVM CORPORATIVO, Servicios Contables legales, auditorias y financieros, así como una constructora de fibra óptica certificada por la empresa HUAWEI, contamos con certificación de calidad ISO – 9001.

**COVERTURA EN TODA LA REPUBLICA MEXICANA, CENTROAMERICA Y COLOMBIA**

Agradecemos la oportunidad de poder presentar esta propuesta, que esperamos cubra sus expectativas.

Quedo atento a servirles

Lic. Marlon Marroquin  
Director Ejecutivo

Oficina central: Colonia Condesa, Avenida Tamaulipas 150, piso 20, Torre A  
Correos: [puntuallmm@rvmcorporativo.com](mailto:puntuallmm@rvmcorporativo.com); [puntualservices01@gmail.com](mailto:puntualservices01@gmail.com)  
Oficina: 55 86203048  
Celular: 55 15907744



- **DETALLES DE SERVICIOS**

Nuestro CRM (Customer Relationship Management) nos permite la captura de los registros de las llamadas y sensibilizar los seguimientos, administrando la información, para dar puntual seguimiento a cada caso, Dicho CRM es adaptable a la necesidad y requerimientos de PUNTUAL SERVICES.

**COBRANZA PREVENTIVA:** Realizamos recordatorios de pago antes del vencimiento y damos acompañamiento hasta la fecha de vencimiento con la finalidad de poder evitar el atraso en el pago de la factura evitando pérdidas económicas a tu negocio. Damos alternativas de pago y fidelizamos a tus clientes al realizar la renovación de su crédito perfilando al cliente de acuerdo con su historial de pagos. Con el fin de elevar la eficiencia operativa de los asesores y brindar altos niveles de atención al cliente de manera sencilla y rápida, al menor costo de inversión, proveemos el mejor seguimiento en línea desde nuestras instalaciones. Por otra parte, damos un seguimiento de principio a fin en todos los procesos que involucra a nuestros clientes

**COBRANZA CARTERA EN MORA (EXTRAJUDICIAL):** Gracias a nuestras técnicas de GEOLOCALIZACIÓN, ubicamos a los clientes en mora, les informamos del estado de su cuenta, les ofrecemos alternativas de pagos, reestructuraciones, les avisamos que están a punto de entrar en el proceso ejecutivo mercantil, que lo mejor es negociar y ponerse al día con urgencia, no caemos en maltratos y exigencias fuera del marco legal, contamos con capacitaciones constantes a nuestro personal y aceptamos y acatamos todos los lineamientos y sugerencias de PLESA STEEL.

**COBRANZA JUDICIAL:** Al tener ubicado al cliente en su casa o trabajo y tener una negativa de pago constante, procedemos con el proceso ejecutivo mercantil, contamos con abogados en toda la República Mexicana. Con una eficiencia de casi el 100% según los procesos del marco legal.

Oficina central: Colonia Condesa, Avenida Tamaulipas 150, piso 20, Torre A  
Correos: [puntualmm@rvmcorporativo.com](mailto:puntualmm@rvmcorporativo.com); [puntualservices01@gmail.com](mailto:puntualservices01@gmail.com)

Oficina: 55 86203048

Celular: 55 15907744



## DESCRIPCION DE PROCESOS:

Para el proyecto PLESA STEEL, designaremos un supervisor asignado a la prestación del servicio, encargado de bases, campañas y todos los requerimientos que se soliciten, reportes diarios, semanales, mensuales etc., eso permitirá tener una comunicación constante y fluida.

- Horario de servicio de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00 horas, sábados de 08:00 a 14:00 horas.
- Nuestra plataforma de Call Center, está integrado con un sistema de grabación de llamadas y una base de datos open source que permite el registro de información. La plataforma de grabación registra las llamadas de acuerdo con el Asesor Telefónico y la hora en la que fueron generadas.
- La tecnología que utilizamos para grabación de llamadas nos permite la entrega en formato digital USB de las llamadas que sean solicitadas.
- Contamos con servidores de última generación que cuentan con espacios en disco suficiente para el almacenamiento y resguardo de la información.
- El recurso humano que se asigna al proyecto pasa por el siguiente proceso de reclutamiento y selección:
  - Entrevista inicial por parte del área de recursos humanos.
  - Rol Play para evaluar competencias.
  - Exámenes psicométricos.
  - Examen de manejo de equipo de cómputo.
- Perfil del asesor con experiencia en cobranza de morosidad, gestiones extrajudiciales, atención a clientes, ventas, mínimo 6 meses de experiencia en el puesto, conforme al servicio a brindar:
  - Actitud de servicio para brindar atención y enfoque a resolución de conflictos, negociación efectiva, venta de beneficios.
  - Facilidad de comunicación verbal y escrita,
  - Apego a reglas, procedimientos y políticas.
  - Pronunciación adecuada (dicción).
  - Hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización para atender los cuestionamientos, manejo de objeciones y brindar asesoría a los usuarios (as) del servicio de manera satisfactoria.

Oficina central: Colonia Condesa, Avenida Tamaulipas 150, piso 20, Torre A

Correos: [puntualmm@rvmcorporativo.com](mailto:puntualmm@rvmcorporativo.com); [puntualservices01@gmail.com](mailto:puntualservices01@gmail.com)

Oficina: 55 86203048

Celular: 55 15907744



## REPORTES EJECUTIVOS

- Resultado de dictaminación
- Reporte de interacciones realizadas, inbound y outbound
- Tiempo de solución al requerimiento
- Reporte ejecutivo con resultados de nivel de servicio
- Productividad por Asesor; KPI'S
- Bitácora de accionamientos
- Efectividad de las herramientas
- Informes solicitados por el cliente

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Nuestro personal firma convenio de confidencialidad y contamos con fianza de fidelidad para el manejo de la información.
- El pago de fines de semana de los Asesores telefónicos, motorizados y abogados que se asignarán al proyecto es de total responsabilidad de PUNTUAL SERVICES
- Nuestro equipo descansa los días festivos
- Toda solicitud o instrucción de trabajo deberá ser por escrito por correo electrónico para poder ser atendido.
- El horario para la atención de reportes y atención al cliente en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas.
- Los reportes serán enviados en la periodicidad que el Cliente lo solicite.
- PLESA STEEL, asignará una persona como responsable para llevar a cabo la coordinación del proyecto.
- Se asignarán DID'S, exclusivos para este servicio.
- **El servicio es en idioma español e inglés**

Agradecemos la oportunidad de presentar esta propuesta de servicios, esperamos esté acorde a sus necesidades y expectativas, tenemos particular interés en trabajar con ustedes y poder ser socios de negocio, por lo que mucho nos agradecerá nos consideren como una opción.

Cordialmente,

Lic. Marlon Marroquin  
Director Ejecutivo.

Oficina central: Colonia Condesa, Avenida Tamaulipas 150, piso 20, Torre A  
Correos: [puntualmm@rvmcorporativo.com](mailto:puntualmm@rvmcorporativo.com); [puntualservices01@gmail.com](mailto:puntualservices01@gmail.com)

Oficina: 55 86203048

Celular: 55 15907744