

SPIS TREŚCI

SPECYFIKA ŚCIGAŃ NALEŻNOŚCI OD DŁUŻNIKÓW-PODMIOTÓW GOSPODARCZYCH W POLSCE – NOTA OD WYDAWCY	13
WSTĘP	17

I	SPROSTAĆ WŁASNYM OCZEKIWANIOM I WYZNACZYĆ PROFESJONALNE STANDARDY DZIAŁANIA	20
	a. Działaj z godnością	22
	b. Bądź elokwentny	23
	c. Bądź ambitny	23
	d. Znaj temat	24
	1. Banki	25
	2. Inne instytucje finansowe	25
	3. Hipoteka	26
	4. Przyjaciele i rodzina	26
	5. Posiadany majątek	26
II	SAMO DOGADANIE SIĘ NIE WARTÉ JEST FUNTA KŁAKÓW	28
	a. Co warto zrobić, nim sprzedasz komuś na kredyt? ...	28
	b. Wniosek kredytowy	30
	c. Pozostałe dokumenty	31
	1. Weksle	31
	2. Czeki postdatowane	32
	3. Pisemne umowy sprzedaży	33
	d. Dlaczego w ogóle miałbyś obciążać klientów odsetkami/kosztami obsługi?	34

III	„PROSZĘ POWTÓRZYĆ” CZYLI ŚCIĄGANIE NALEŻNOŚCI PRZEZ TELEFON	36
	a. Przeprowadzenie rozmowy z dłużnikiem.....	36
	b. Błędy popełniane podczas rozmowy z dłużnikiem ...	41
	c. Opanuj do perfekcji trzy etapy rozmowy z dłużnikiem	43
	1. Przedstawienie faktów	43
	2. Reakcja.....	45
	3. Twoja odpowiedź.....	45
IV	WYMÓWKI.....	48
	a. Standardowe wymówki	48
	b. Nietypowe wymówki	50
V	NIEPARLAMENTARNA WYMIANA ZDAŃ Z DŁUŻNIKIEM: BĄDŹ OPANOWANY, SPOKOJNY I SKUPIONY.....	61
	a. Nie trać panowania nad sobą	62
	b. Jak postępować z dłużnikiem używającym obraźliwego języka.....	62
	1. Pozwól im się wykrzyczeć	63
	2. Mów szeptem	64
	3. „Wobec tego zadzwonię do Pana później”	64
VI	ODPOWIEDŹ(ALNOŚĆ).....	66
	a. Co odpowiedzieć.....	66
	b. O nie, wcale Pan nie rozumie!.....	70
VII	WCZUJ SIĘ W ROLĘ I OBNIŻ GŁOS	72
	a. Odgrywanie ról	72
	b. Nagrywaj swoje rozmowy z dłużnikami	73
	c. Jak wypracować specjalny ton głosu, odpowie- dni do telefonicznego ściągania należności	73

VIII SPORZĄDZENIE SKUTECZNEGO PISMA

DO DŁUŻNIKA	77
a. Forma listu	78
b. Zawartość	80
c. Oklepane zwroty urzędowe	81
d. Wstęp i zakończenie	89
e. Podtrzymuj kontakt za pomocą telefaksu	90
f. Telegramy	91
g. Telepoczta	92

IX POSTĘP TECHNOLOGICZNY A ŚCIĄGANIE

DŁUGÓW	94
a. Systemy o połączeniu bezpośrednim (on-line)	94
b. Automatyczne systemy do połączeń telefonicznych	97
c. Behawioralne systemy oceny	98
d. Poczta elektroniczna	99
e. Sterowanie telefonami skierowanymi do firmy	100
f. Poczta głosowa	100
g. Praca w domu	100
h. A co powiesz na to?	101
i. Dla małych przedsiębiorstw	101
j. Podsumowanie	103

X ŚCIĄGANIE PIENIĘDZY OD KREWNEGO,

PRZYJACIELA LUB OD PRZEDSIĘBIORSTWA	104
a. Mając takich przyjaciół	104
b. Ściąganie pieniędzy od innego przedsiębiorstwa	106
1. Wystawianie rachunków	107
2. Używaj imion	107
3. Wypracuj partnerskie układy	108
4. Wymówki	108
5. Czy stać cię na to, by im sprzedawać?	108
6. Co robić, jeśli dyrektorem firmy jest jej właściciel?	109

XI	NIECODZIENNE METODY DZIAŁANIA	110
	a. Praca w dwójkach	111
	b. Odesłanie pieniędzy z powrotem	113
	c. Wczesne ostrzeżenie	113
	d. Kontrolowany gniew	114
	e. Przekazanie sprawy komuś innemu	115
XII	WYGRAĆ ZABAWĘ W KOTKA I MYSZKĘ – JAK ODNALEŹĆ UKRYWAJĄCEGO SIĘ DŁUŻNIKA....	117
	a. Czy warto ich szukać?	118
	b. Korzystanie ze specjalistów	118
	c. Gdzie szukać	121
	1. Spisy mieszkańców (biura ewidencji ludności)...	121
	2. Firmy telekomunikacyjne	121
	3. Inni wierzyciele	122
	4. Urzędy administracyjne	123
	5. Pukaj do wielu drzwi	123
	6. Byli pracodawcy	124
	d. Pytania naprowadzające	124
	e. Arkusz poszukiwań dłużnika-uciekiera	124
	f. Są takie dni	125
	g. Opisy niektórych przypadków	126
	1. Jak w książce	126
	2. Wszystko w rodzinie	128
	3. Śladem zatrudnienia	129
	4. Polegaj jak na Zawiszy	129
	5. Zwróć się do banku	130
XIII	WĄTPLIWE CZEKI I JAK SIĘ Z NIMI OBCHODZIĆ....	131
	a. Błąd	132
	b. Ściąganie długów	134
	c. Oszustwo	135
	d. Środki ostrożności przed stratami z powodu oszustwa	139

XIV WYZWANIA DLA KOBIEŃ W BRANŻY

ŚCIGAŃIA DŁUGÓW	141
a. Podwójny standard: jak sobie radzić z zalotami	141
b. Czy mogę rozmawiać z pani szefem?.....	142
c. Lekceważące uwagi pod adresem kobiet.....	143
d. Obrażliwe zwroty.....	144
e. Ściąganie długów wykonywane poza biurem	144
f. Służbowy posiłek połączony ze ściąganiem należności.....	145

XV AGENCJE WINDYKOWANIA NALEŻNOŚCI:**JAK UZYSKAĆ MAKSIMUM Z TEGO, CO****ZAINWESTUJESZ**

a. Co agencja windykowania należności może dla ciebie zrobić	147
1. Prowizja.....	149
2. Rozmiary agencji.....	150
3. Liczba agencji.....	150
4. Mierzenie osiągniętych wyników.....	151
5. Zostaw ich w spokoju	151
6. Przekazanie zlecenia komu innemu.....	151
b. Wskazówki dla ciebie	152
1. Sprawdź ich	153
2. Daruj sobie darmowe atrakcje i rozrywki.....	153
3. Listy na blankietach agencji.....	154
c. Agencja jako przedłużenie działu księgowości w twojej firmie	155

XVI PROPOZYCJE, Z KTÓRYCH MOŻESZ ZREZYGNOWAĆ I TE, KTÓRE SĄ NIE DO ODRZUCENIA:**KONSULTACJE DLA DŁUŻNIKÓW, UKŁAD****Z WIERZYTELAMI ORAZ BANKRUCTWO**

a. Konsultacje dla dłużników	158
b. Układ z wierzycielami	159
c. Bankructwo.....	160

XVII OSTATECZNOŚĆ: ZAŁOŻENIE SPRAWY W SĄDZIE ...	161
a. Czy sąd to właściwe wyjście?	161
1. Czy możesz tego dowieść w sądzie?	161
2. Czy będziesz w stanie odzyskać pieniądze? ...	162
b. Postępowanie nakazowe	162
c. Czy masz możliwość jakiegoś innego działania, zamiast powództwa w sądzie?	163
d. Podsumowanie	163
ANEKS: MATERIAŁY INFORMACYJNE	165
KSIĄŻKI Z SERII POMÓŻ • SAM • SOBIE	173
KUPON ZAMÓWIENIA	183
ANKIETA	184

SPIS PRZYKŁADÓW

Nr 1	Obrotowa kartoteka do ściągania długów	51
Nr 2	Wezwanie do natychmiastowej zapłaty	82
Nr 3	Wezwanie do zapłaty w wyznaczonym terminie ...	83
Nr 4	Wezwanie do zapłaty zapowiadające wstąpienie na drogę sądową.....	84
Nr 5	Wezwanie do zapłaty informujące, że zawieszono skierowanie sprawy na drogę sądową	85
Nr 6	Pismo informujące o przekazaniu sprawy do agencji windykowania należności.....	86
Nr 7	Wezwanie do zapłaty w przypadku miesięcznych rat	87
Nr 8	Arkusz poszukiwań dłużnika-uciekiera	127
Nr 9	Zgłoszenie faktu oszustwa	138
Nr 10	Pisemne pełnomocnictwo dla agencji windykowania wierzytelności.....	156