

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

a. Działaj z godnością

b. Bądź elokwentem 23

c. Bądź ambitny 23

I Banki

2. Inne instytucje finansowe 25

3. Hipoteka 26 4 Przyjaciele i rodzina 26

5. Posiadany majątek 26

II SAMO DOGADANIE Się NIE WARTO JEST FUNTA KŁAKÓW 28

a. Co warto zrobić, rum 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 ŚCIGANIE

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

VNIEPARLAMENTARNA 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 M

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 ROLE I OBNIŻ GŁOS 72

- a. Odgrywanie ról 72
- b. Nagrywaj swoje rozmowy z dłużnikami 73
- c. Jak wypracować specjalny ton głosu, odpowiedni 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 M2

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 to⁷ 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 1%
- 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 szukać⁷ 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
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
l Jak w książce	126
2. Wszystko w rodzime	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 KOBIET W BRANŻY ŚCIAGANIA 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 MAKSYMUM Z TEGO, CO ZAINWESTUJESZ 147

a. Co agencja windykowania należności może dla ciebie zrobić	147
1 Prowizja	144
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 WIERZYCIELAMI ORAZ BANKRUCTWO 157

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 zapłat) 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-uciekiniera 127
- Nr 9 Zgłoszenie faktu oszustwa 138
- Nr 10 Pisemne pełnomocnictwo dla agencji windykowania wierzytelności 156