

IDŹ DO

PRZYKŁADOWY ROZDZIAŁ

SPIS TREŚCI

KATALOG KSIĄŻEK

KATALOG ONLINE

ZAMÓW DRUKOWANY KATALOG

TWÓJ KOSZYK

DODAJ DO KOSZYKA

CENNIK I INFORMACJE

**ZAMÓW INFORMACJE
O NOWOŚCIACH**

ZAMÓW CENNIK

CZYTELNIA

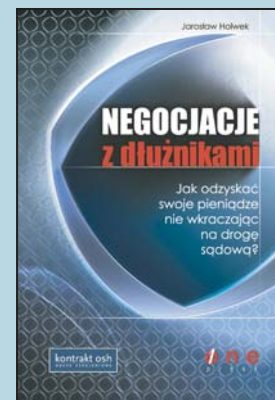
FRAGMENTY KSIĄŻEK ONLINE

Negocjacje z dłużnikami. Jak odzyskać swoje pieniądze nie wkraczając na drogę sądową?

Autor: Jarosław Holwek

ISBN: 83-7361-600-4

Format: A5, stron: 208



Jeżeli masz kłopoty z odzyskaniem swoich pieniędzy a nie chcesz korzystać z „dobrodziejstw” polskiego systemu prawnego lub zajmujesz się tematem windykacji zawodowo i chcesz zdobyć kilka dodatkowych pomysłów na jego wykonywanie to zapraszam do zapoznania się z tą książką.

Jest ona wynikiem wieloletnich doświadczeń windykacyjnych na rynku polskim autora oraz osób z nim współpracujących. Dostarcza praktycznych pomysłów na to jak rozmawiać z dłużnikami, żeby skłonić ich do współpracy, jak negocjować spłatę należności, żeby zwiększyć szanse na otrzymanie swoich pieniędzy. Podpowiada jakie informacje gromadzić o kontrahentach, żeby zapobiegać problemom z wyegzekwowaniem swoich należności. Pokazuje, jak swoimi błędami nie prowokować ludzi do wpadania w grę „Dłużnik”. Pozwala zrozumieć psychologiczną stronę relacji wierzyciela z dłużnikiem, rozpoznać gry i manipulacje dłużników oraz przygotować na nie kontraktyki. Podaje pomysły niestandardowych i indywidualnych sankcji, które można zastosować w stosunku do dłużników niechętnych do współpracy. Pokazuje jak nabrać dystansu do windykacji, żeby być skuteczniejszym i nie ponosić dużych kosztów emocjonalnych.

Książka jest pełna przykładów i prawdziwych anegdot windykacyjnych zdradzających tajniki zawodu windykatora.

Spis treści

Wstęp	7
1. Psychologiczne aspekty zadłużenia	11
Dlaczego ludzie nie płacą?.....	13
Gra „Dłużnik”	19
2. Czynniki zachęcające dłużników do uników i pułapki czyhające na wierzyciela	25
Pułapki psychologiczne.....	28
Błędy w polityce windykacyjnej firmy.....	37
Zachęty do przeciągania płatności związane z normami społecznymi i systemem prawnym.....	42
3. Skłonność do wpadania w długi a typ osobowości	45
Wizjoner — człowiek „na cele”.....	48
Człowiek „na problemy”	52
4. Co robić z dłużnikiem? — zasady działania wierzyciela (windykatora)	55
O co walczymy, dokąd zmierzamy?.....	59
Wybór drogi kontaktu z dłużnikiem	62
Zasady rozmów z dłużnikami	66
5. Procedura windykacyjna	75
Pierwszy kontakt.....	80
Negocjacje.....	84

6. Gry i wymówki dłużników	97
Gra „Na czas”	100
Gra „Na biedę”	103
Gra „Na krwiopijcę”	107
Gra reklamacyjna	110
Gra „Inni mi nie płacą”	113
Gra „Wypadek losowy”	114
Gra „Amnezja”	116
Gra „Nie było mnie”	117
Gra „Bagatelka”	118
Gra „W głupiego”	119
Gry transjuące: „Absurd”, „Woda z mózgu”	121
Gra „Niedostępny”	124
Gra „Kontratak”	131
7. Sankcje	135
Sankcje we współpracy	140
Sankcje prawne	142
Sankcje psychologiczno-społeczne	147
Zapowiadanie sankcji	153
8. Rola informacji w windykacji należności	157
Informacje o osobie dłużnika	162
Informacje o firmie dłużnika	168
Informacje mogące świadczyć o dużym ryzyku transakcji	175
Informacje o historii współpracy	177
Przedsiębiorcy i zakres ich odpowiedzialności	180
Zakończenie	185

2

Czynniki zachęcające
dłużników do uników
i pułapki czyhające
na wierzyciela

Okazja czymi złodzieja

W poprzednim rozdziale pisałem, że jedną z fundamentalnych zasad gry „Dłużnik” jest badanie granic wierzyciela. Im są one mniej ostre, tym łatwiej grać i je przesuwac albo szukać w nich luk. Sami wierzyciele w bardzo dużej mierze przyczyniają się do eskalacji zjawiska zadłużenia. Poniżej podaję pułapki, w które najczęściej wpadają wierzyciele.

Pułapki psychologiczne

Osobisty stosunek do sprawy rzadko sprzyja negocjacjom, szczególnie tym z dłużnikami. W sytuacji, kiedy wierzyciel nie ma dystansu do sprawy, kiedy górę biorą emocje i czuje się oszukany oraz wykorzystany, najczęściej przestaje zachowywać się racjonalnie. Zawęża się mu percepcja i zamiast o swoje pieniądze zaczyna walczyć o godność osobistą. W nerwach, niestety, większość ludzi przestaje słuchać i zamiast pomysłów, które mogą doprowadzić do rozwiązania sytuacji, do głowy przychodzą im mordercze myśli lub chęć rezygnacji z walki o swoje, wynikająca z poczucia bezradności albo z obawy, żeby nie być posądzonym o małostkowość. Do dzisiaj słyszę jednego z naszych zleciodawców, który — czując się oszukany przez klienta — krzyczał do mnie i Jacka, kiedy przekazywał nam zlecenie:

— Załatwcie tego skurwysyna. Wywieźcie do lasu, nogi połamcie oszustowi jednemu...

Ciężko mu było wyperswadować, że nie stosujemy takich metod.

Dwie najczęściej spotykane pułapki, w które pod wpływem emocji wpada wierzyciel, to uległość lub złość.

Uległość

Uległość to jedna z emocjonalnych pułapek, w które wierzyciel wpada podczas rozmów z dłużnikami. Wiąże się ona z naiwnością, poczciwą wiarą, że wszyscy są uczciwi i mówią prawdę. Tymczasem ludzie, którym bardzo na czymś zależy, potrafią w przekonujący sposób wygadywać niesamowite rzeczy. Pamiętam, jak kiedyś wzięliśmy jednego z naszych nowych pracowników na spotkanie z bardzo cwany dłużnikiem z branży

wydawniczej. Ten jegomość przyjął nas na tarasie swojego pięknego, czterystumetrowego domu, poczęstował soczkami i zaczął opowiadać, jak ciężko mu się żyje i jak został skrzywdzony przez wszystkich dookoła. To, że brał towar na podstawioną firmę, nie płacił, nie wywiązywał się z ustaleń, to według niego był czysty zbieg okoliczności. Mówił tak przekonywująco, że nasz windykator, człowiek na ogół sceptyczny, siedział i z wielkim przekonaniem kiwał głową, jak w transie. Kilka minut zajęło nam przypomnienie mu kontekstu całej sprawy.

Często uległość związana jest z lękiem, że wierzyciel utraci klienta lub obawą przed karczemną zadymą. Boi się tego tak bardzo, że jest od czasu do czasu skłonny przymknąć oko na łamanie umów lub zasad współpracy. Nie ma dość siły i determinacji, żeby je egzekwować. Obawia się żądać zabezpieczeń transakcji podczas negocjacji, dalej daje towar pomimo dużych zaległości płatniczych, nie potrafi stanowczo domagać się swoich pieniędzy. Kłania się tutaj stare przysłowie „okazja czyni złodzieja”. Sam daje swoim kontrahentom furtkę do wykorzystania.

Sygnaly o lęku i związaną z nim uległością wierzyciel może dawać w rozmowach poprzez brak stanowczych sformułowań, brak precyzji, używanie zdrobnień, nie sprawdzanie, co kryje się pod usłyszczanymi wymówkami, wchodzenie w poboczne wątki inicjowane przez dłużnika. Sygnaly uległości dłużnik odbiera na podświadomym poziomie. Myśli wtedy o wierzycielu: „Boi się... wymówki działają, jakoś to będzie”.

Rozmów takich, jak niżej zamieszczona, mam okazję słuchać bardzo często, jeżdżąc z wystraszonymi handlowcami i windykatorami na wspólne wizyty, kiedy przygotowuję się do przeprowadzenia szkoleń.

H (przestraszony handlowiec): Dzień dobry, panie kierowniku. Jak tam interesy?

K (klient): Tragedia. Wszystko schodzi na psy. Gospodarka siada. Coraz trudniej jest zarobić na chleb. Sam pan przecież wie...

H: Tak wpadłem przy okazji do pana, bo przejeżdżałem w pobliżu. Ale chyba tak źle nie jest. Jacyś klienci przychodzą...

K: Tam tacy klienci, macanci i oglądacze...

H (coraz bardziej speszony): Wie pan, bo ja taką sprawę mam. Chciałem zapytać o te pieniądze za ostatnią fakturkę, bo jest tam chyba jakaś zaległość...

K: A to tam taki drobiazg. W najbliższym czasie zapłacę...

H (z nadzieją w oczach): Dobrze by było. A kiedy mniej więcej?

K: Na dniach.

H (z ulgą w głosie): No to dziękuję. Do widzenia.

W opisaney rozmowie, biorąc pod uwagę windykacyjny cel spotkania, handlowiec popełnił następujące omówione niżej błędy:

Zdrobnienia, ogólniki i pobożne życzenia

Nasz handlowiec, sugerując, że jest tu tylko przy okazji, oraz używając zdrobnień, wysyłał do podświadomości klienta sygnał: „Nie jest to na tyle ważna sprawa, żeby specjalnie przyjeżdżać”. No i w końcu, skoro *fakturka* i *pieniądki*, to problemik jest ma-lutki. Podobne efekty przynosi używanie w takich rozmowach różnych ogólników typu „chyba, mniej więcej” oraz pobożnych życzeń — „dobrze by było”. Bardzo interesujący jest też ustalony w przytoczonym dialogu termin zapłaty — „na dniach”. Ciekawe tylko, jak go wyegzekwować?

Prowokowanie do wymówek

Warto rozpoczynać rozmowę od tzw. zagajenia, kiedy Twoim głównym celem jest sprzedaż lub obsługa klienta, żeby budować dobry kontakt. Jednak w przypadku rozmowy windykacyjnej takie łagodne, życzliwe rozpoczęcie rozmowy („jak tam interesy”) rozmywa główny cel wizyty i pozwala klientowi poruszać wątki poboczne lub prowokuje go do wymówek. W jednej ze szkoleń przeze mnie firm z branży telekomunikacyjnej windykatorzy prowadzący z klientami rozmowy telefoniczne mieli w standardzie rozpoczynanie rozmów od słów:

„Czy otrzymała pani już fakturkę nr... za miesiąc...?”

Jak myślicie, co większość klientów odpowiadała na tak postawione pytanie w sytuacji, kiedy powyższe telefony były wykonywane po trzydziestu dniach od upływu terminu płatności? Ponieważ pytanie to było podsuwaniem gotowego pomysłu, wielu klientów reagowało następująco:

„To już wyszła faktura? Nic o tym nie wiem.”