

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

Windykacja. Tom I. Negocjacje z dłużnikami

Autor: Jarosław Holwek

ISBN: 83-246-0435-9

Format: B5, stron: 200



Zagraj w Dłużnika: nie daj się zwodzić i odzyskaj pieniądze

- Jakie sytuacje i zachowania wierzycieli zachęcają dłużników do odwlekania płatności?
- Jak unikać ludzi, którzy popadają w długi?
- Jakie informacje o dłużniku pomagają w ściąganiu należności?

Co zrobić z dłużnikiem, który nie płaci?

ściąganie należności to gra psychologiczna, w której wierzyciele zbyt często ulegają – i odpuszczają. Dłużnicy wymyślają niezliczone wymówki. Powołują się na biedę i wypadki losowe. Unikają spotkań i telefonów. Wywołują współczucie, blefują i udają głupiego. Na każdym kroku odbierają wierzycielom chęć do walki.

Chcesz odzyskać pieniądze, nie włączając się latami po sądach i nie sięgając po drastyczne środki? Zagraj w Dłużnika. Opanuj tę psychologiczną grę lepiej niż ci, którzy nie płacą. Zdobądź nad nimi przewagę, jaką ma dobry detektyw nad ściganym przestępcą. Przeczytaj tę książkę i dowiedz się:

- jak rozpoznać dłużnika, z którym można się łożyć, i takiego, który z własnej woli nie zapłaci,
- kiedy zaufać dłużnikowi, kiedy siedzieć mu na karku, a kiedy negocjować,
- dlaczego działy windykacji w większości firm są nieskuteczne,
- jak zawczasu rozpoznać kontrahenta, który nie płaci,
- w jakie destrukcyjne zachowania i tendencje popadają dłużnicy,
- jak reagować na sztuczki w stylu: „Zapłacę jutro...”, „Jak pan może! Właśnie zapłaciłem ZUS...”, „Nic mi o tym nie wiadomo...”.

Czy trzeba udowadniać, jak bardzo ta książka jest potrzebna w kraju, który słynie z zatorów płatniczych i opieszłych sądów? Ludzka strona windykacji to nie tylko temat filmów takich, jak „Dług” czy „Komornik”. To problem, który dotyka Cię bezpośrednio, jeśli jesteś przedsiębiorcą, pracownikiem działu windykacji lub gdy zawodowo zajmujesz się ściąganiem długów. Autor książki, doświadczony windykator, pomoże Ci dochodzić swoich praw i zmniejszyć ciężar emocjonalny tej pracy.

Spis treści

Wstęp	7
1. Psychologiczne aspekty zadłużenia	11
2. Czynniki zachęcające dłużników do uników i pułapki czyhające na wierzyciela	25
3. Skłonność do wpadania w długi a typ osobowości	45
4. Co robić z dłużnikiem? — zasady działania wierzyciela (windykatora)	55
5. Procedura windykacyjna	75
6. Gry i wymówki dłużników	97
7. Sankcje	135
8. Rola informacji w windykacji należności	157
Zakończenie	185
Skorowidz	189

3

Skłonność do wpadania
w długi a typ osobowości

Drogi Czytelniku. Jeżeli jesteś osobą odpowiedzialną za udzielanie w swojej firmie kredytów bądź windykujesz należności, warto, żebyś nauczył się rozpoznawać i uwzględniać dwa typy osobowości dłużnika, z których jeden przysparza dużego kłopotu wierzycielom, a drugi daje duże gwarancje bezpieczeństwa. Piszę o tym ze względu na to, że jeżeli nauczysz się rozpoznawać szczególnie pierwszy z tych typów, będziesz mógł łatwiej skalkulować ryzyko oraz dobrać odpowiednie metody działania.

Elementy osobowości, które opisuję poniżej, kształtują się w nas we wczesnym dzieciństwie i nie podlegają radykalnym zmianom w dorosłym życiu. Jednakże dzięki doświadczeniom życiowym, nabytym umiejętnościom, dużej samoświadomości możemy dokonywać pewnych korekt, które pozwalają uniknąć części niekorzystnych skłonności związanych z danym typem osobowości lub świadomie wykorzystywać te, które przynoszą korzyść.

Wizjoner — człowiek „na cele”

Typ pierwszy nazywam człowiekiem „na cele” albo inaczej — wizjonerem. Kiedy słuchasz człowieka „na cele”, to opisuje on świat przez pryzmat swoich **zamiarów, wizji, marzeń**. Często ekscytuje się swoimi pomysłami, opowiadając, jak będzie rozwijał firmę, budował prestiż, robił wielkie inwestycje, urządzał dom i ogród, jakie niesamowite efekty odniosą jego działania. Takie osoby zakładają zawsze **optymistyczną wersję wydarzeń**. Ufają, że na pewno wszystko się dobrze poukłada, dlatego też są skłonne do podejmowania ryzyka. Wolą nie myśleć, w jaki sposób rozwiążą problemy i unikną potencjalnych zagrożeń. Wierzą, że jakoś to będzie. Kiedy człowiek „na cele” postanowi zrealizować jakieś zamierzenie, bardzo trudno jest mu się z tego wycofać i irytują go wszelkie przestrogi i sygnały o zagrożeniach. Wizjonerzy są jak małe dzieci, które bardzo chcą zabawkę i zrobią wszystko, żeby ją dostać. Często ekscytują się różnymi gadżetami. Jeśli coś im wpadnie w oko, chcą to mieć jak najszybciej. Stanowią osiemdziesiąt procent dłużników, których miałem okazję windykować. Tacy ludzie są pierwszymi ofiarami wszelkich kryzysów gospodarczych, wahań giełdowych, zwolnień, ponieważ jest im trudno przewidywać nieszczęśliwe wydarzenia i nie tworzą żadnych rezerw czy zabezpieczeń. Często mają po kilka kredytów i konsumują na bieżąco wszystko, co zarabiają.

Ludzie „na cele” mają też dużo zalet, które powodują, że często są szefami firm, liderami grup, inicjatorami nowych przedsięwzięć. Bez nich, ich skłonności do ryzyka, wizjonerstwa i optymizmu świat stałby w miejscu. Mój wspólnik Jacek jest człowiekiem mocno „na cele”. To, że nie ma poważnych kłopotów finansowych, zawdzięcza swojej zaradności życiowej, żonie i chyba zawodowi, który wykonuje, dzięki któremu ciągle widzi opłakane konsekwencje działań dłużników. I tak ma kredyt i dwa leasingi. Nie tworzy rezerw na czarną godzinę.

Pamiętam nasze częste dyskusje, szczególnie w sytuacjach bardzo dobrych finansowo miesiący. Jacek pod wpływem sytuacji roztaczał swoje wizje, na co wydamy pieniądze — wyjazdy integracyjne, żeby ludzi związać z firmą, samochody służbowe, aparaty cyfrowe. Na moją reakcję, żebyśmy wstrzymali się z wydatkami, bo firma jest ciągle na rozruchu i nie wiadomo, czy kolejne miesiące będą równie dobre, bardzo często reagował irytacją:

„Ty chyba nie wierzysz w sukces tej firmy?”

Jak rozpoznać ludzi „na cele”?

- Naturalnie w rozmowach windykacyjnych rozpoznasz ich, kiedy na pytania o zagrożenia i komplikacje zareagują brakiem zrozumienia i wyraźną irytacją:
 - Na koniec miesiąca wszystko spłacę. Robię dwa duże kontrakty.
 - A jeżeli panu nie wyjdą, to skąd pan weźmie pieniądze?
 - Jak to nie wyjdą. Dlaczego nie miałyby wyjść? Wszystko wyjdzie.
- Możesz do rozpoznania tego typu użyć obserwacji lub swobodnej rozmowy, jeśli masz z kontrahentem dobry, osobisty kontakt. Możesz zaobserwować, jaki ma lub zapytać, jaki chciałby mieć samochód i dlaczego akurat taki. Jeżeli w tym samochodzie podkreśla on odpowiednie gadżety, bajery, spojler, alufelgi, prestiżowe elementy, przyspieszenia lub elementy mające wywołać jakiś inny określony efekt, natomiast mało mówi o bezpieczeństwie, serwisie czy bezawaryjności, to jest to człowiek „na cele”. Podobnie rzecz się ma z innymi nabywanymi przez niego dobrami.

Ten typ ludzi najczęściej pakuje się we wszystkie pułapki związane z byciem niesolidnym dłużnikiem. Będąc w grze „Dłużnik”, często pogrąża się w tragicznej sytuacji, kiedy przestrzeli z zakupami czy inwestycjami, wpadając w pętlę zadłużeń. Czasem, w ekstremalnej sytuacji, człowiek „na cele” zachowuje się jak Fraud. W takich przypadkach naciąganie innych nie tyle wiąże się z premedytacją czy brakiem zasad, co z czasowym zawieszeniem norm moralnych w akcie desperacji, kiedy „wizjonerzy” próbują zrealizować swoją, będącą na wyciągnięcie ręki, wizję, z której nie potrafią zrezygnować. Jest to następujący sposób myślenia: „Już tak niewiele mi brakuje, żeby kupić wymarzony samochód. Nie wpiszę we wniosku o kredyt, że mam inne zadłużenia. W końcu to żadna zbrodnia, a i tak niedługo stanę na nogi, wszystko wyrównam”.

Udaje im się to tym łatwiej, że w ich przypadku bardzo silnie działają psychologiczne mechanizmy wyparcia, które pozwalają im czuć się dalej uczciwymi przedsiębiorcami lub obywatelami.

Mechanizmy wyparcia — procesy pozwalające usunąć ze świadomości przykre dla siebie wydarzenia, myśli, uczucia, wspomnienia, zredukować poczucie winy.

W przypadku takich ludzi windyktor powinien **zadbać o gwarancje i zabezpieczenia**. Jest to rozwiązanie dobre również z punktu widzenia kredytobiorcy, który uniknie pogrążenia w gorszej sytuacji. Weksle, przewłaszczenia, pisemne ugody, akty notarialne, układanie planów awaryjnych, pytania o to, w jaki sposób zdobędą pieniądze, pilnowanie i przypominanie wszelkich ustaleń. Wszystko to bardzo irytuje wizjonerów, ale jednocześnie mobilizuje ich do działania. Oni muszą czuć nieustającą presję. W przypadku windykacji należności od tych ludzi najważniejsza jest stanowczość i konsekwencja. Im częściej

będziesz się przypominał i uświadamiał sytuację tym osobom, tym większą masz szansę znaleźć się u nich wysoko w hierarchii płatności.

Czytelniku, jeżeli jesteś „na cele” i przeraziłeś się tym fragmentem książki, to sprawdź, czy posiadasz inną cechę, która może być dla Ciebie naturalnym zabezpieczeniem. Jest to skłonność do szczegółowości, planowania, porządku. Jeśli tak, to prawdopodobieństwo wpadnięcia w opisywane tarapaty dłużnika jest dużo mniejsze.

Człowiek „na problemy”

Ludzie „na problemy” są przeciwieństwem ludzi „na cele”, jeśli chodzi o postrzeganie pewnych aspektów rzeczywistości. Nie lubią kłopotów, zaskoczeń, zawirowań. Lubią mieć **święty spokój**. W sytuacjach różnych decyzji życiowych widzą oczyma wyobraźni potencjalne **zagrożenia i możliwe kłopoty**. W związku z tym budują sobie różne **systemy bezpieczeństwa** — tworzą rezerwy finansowe, nie wydają wszystkich zarobionych pieniędzy, decydują się często na takie rozwiązania, które może nie są najbardziej dochodowe, ale za to dają największą gwarancję powodzenia. Z kredytów najczęściej korzystają w ostateczności i jeżeli już je mają, to starają się ich jak najszybciej pozbyć. Wadą ludzi „na problemy” jest to, że często są dosyć zachowawczy i niechętni do ryzyka. Z punktu widzenia dostawcy, kredytodawcy lub windykatorka są oni jednak dużo bezpieczniejsi, jeśli chodzi o współpracę. Stosunkowo rzadko wpadają w długi, najczęściej w sposób przypadkowy (wydarzenia losowe, nieprzewidywalne sytuacje na rynku), a jeżeli już je mają, to sami starają się pozbyć tego kłopotu z lęku przed kolejnymi komplikacjami. Warto wtedy doceniać ich wysiłki, **nie dręczyć ich przesadnymi procedurami i zbytnią nieufnością**.

Kiedy Twój dłużnik jest „na problemy”, to istnieje bardzo małe prawdopodobieństwo, że jest on „Fraudem”, ponieważ wizja konsekwencji popełnienia przestępstwa (policja, prokurator, urząd skarbowy) nie pozwoli mu podjąć takiego ryzyka.

Jak rozpoznać ludzi „na problemy”?

- Często w rozmowie o płatnościach mówią o gwarancjach i zabezpieczeniach oraz rozważają różne warianty sytuacji, szczególnie pod kątem zagrożeń:

— A czy jeżeli nie wyrobię się z tą ratą, bo na przykład moi klienci mi się spóźnią, to czy od razu skierujecie sprawę do sądu, czy będę miał jakiś dzień lub dwa?

— A jakie mam gwarancje, że wy się wywiążecie ze swoich ustaleń?

— A czy, jeżeli zdarzy się jakiś wypadek losowy, to...?

- Kupując różne dobra lub zawierając kontrakty, często pytają o serwis, bezawaryjność, sposób załatwiania problemów, gwarancje. Gdy kupują samochody, to najczęściej takie, które są solidne, bezpieczne i mają dobrą obsługą posprzedazną *w razie, gdyby coś się stało*.

Różnicę w postrzeganiu rzeczywistości pomiędzy wyżej wymienionymi dwoma typami osobowości ilustruje historia za-przyjaźnionego ze mną małżeństwa, której świadkiem byłem całkiem niedawno.

Kolega będący „na problemy” dostał propozycję nowej pracy połączonej z awansem. Reakcja żony „na cele” była następująca:

— Grzesiu, dostałeś lepiej płatną robotę na stanowisku managerskim. Sprzedajmy tego trupa i kupmy sobie nowego golfa. Tak długo marzyłam, żebyśmy mieli takie zupełnie nowe, dziewicze auto, którym nikt nigdy nie jeździł. Czarny metalik z alufelgami, taki ... pachnący nowością.

Grzesiu pod wpływem roztaczanej przez żonę wizji miał coraz bardziej nietęgą minę i w końcu nie wytrzymał:

— Kochanie, ale przecież będziemy musieli wziąć kredyt, a ja jestem przyjęty na okres próbny. Nigdy nie byłem na takim stanowisku. A co będzie, jak się nie sprawdzę? Z czego wtedy raty spłacimy?

— Dlaczego miałbyś się nie sprawdzić. W końcu, skoro cię przyjęli, to chyba się nadajesz? — odpowiedziała z irytacją i brakiem zrozumienia żona.

Jeżeli ktoś jest chętny do poszerzenia swojej wiedzy na temat typów osobowości, odsyłam do książki *Handlowanie to gra* J. Guta i W. Hamana.

Najbardziej ryzykowna sytuacja jest wtedy, gdy jedynym decydem w firmie kontrahenta jest osoba „na cele”. Jeżeli posiada ona przeciwwagę w postaci wspólnika lub menagera mającego dużą decyzyjność, a który jest „na problemy”, wtedy sytuacja jest dużo bezpieczniejsza. W takim przypadku z tematami dotyczącymi płatności radziłbym udawać się do tego ostatniego.