

* 100 шагов по сбору долгов

Подготовили: Галеева Марина, Рахматуллин Ильдус

По книге «100 шагов по сбору долгов»

Автор: Александр Шумович



* Классификация должников,
юридические лица



Должники

Добросовестные-те, кто хочет заплатить, но не может:

- «Неудачники»-те, кто не платит по экономическим причинам;
- «Жертвы»-те, кто стали жертвой обстоятельств непреодолимой силы

Недобросовестные-те, кто не собирается возвращать долги:

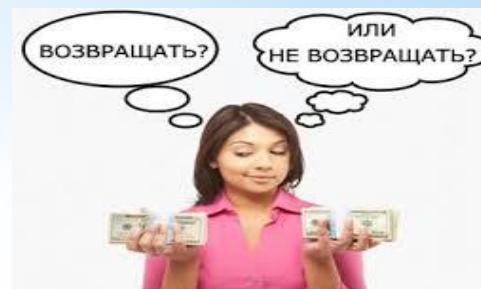
- «Диктаторы»-те, кто диктует условия, пользуясь рыночной силой или особым положением;
- «Мошенники»-те, кто ищет возможность не платить или вообще не собирается платить

Правила поведения с разными должниками

- «Неудачники»-Компания не может оплатить в данный момент, но когда появятся деньги, она обязательно оплатит. Важно обсудить условия компенсаций за просрочку, и добиться, что бы они платили нам в первую очередь;
- «Жертвы обстоятельств»-Сразу оговорить до какого момента продлится неопределенность, кто будет заниматься вашими вопросами, какую компенсацию выплатит должник.

«Диктаторы»-внимательно следить за соблюдением всех формальностей, договорных отношений, правильного оформления документов;

«Мошенники»- прекратить все поставки и немедленно подать документы в суд для взыскания задолженности



* Характеристика должников



Наименование клиента	Оценка	Характеристика	Результат	Требования
Клиент 1	Хороший клиент	Платит регулярно	Много зарабатываем	Соблюдать договорные отношения, нужно дорожить и стремиться сохранить его
Клиент 2	Добросовестный, недисциплинированный, хороший, но требует заботы	Платит всегда, но не регулярно	Мы зарабатываем, но приходится прилагать дополнительные усилия	Нужно показать ему, что он важен для нас, нужно разработать четкую схему напоминаний.
Клиент 3	Недисциплинированный, но хороший, не плохой, требует внимания	Оттягивает оплату под предлогами	Мы можем что-то заработать, если приложим максимум усилий и внимания	Быть благожелательными, но показать, что серьезно относимся к формальностям. Следить, чтобы всегда были подписаны документы и использовать методы психологического давления.
Клиент 4	Злостный неплательщик, он плохой, требует мероприятий по защите кредита	Не платит и выдвигает претензии	Мы под ударом	Стараться работать по предоплате, внимательно работать с документами
Клиент 5	Мошенник, опасный тип	Не собирается платить	Представляет интерес для правоохранительных органов	Избегать, не иметь деловых отношений, присягать на стадии продаж, если товар отгружен, обратиться в правоохранительные органы

* Классификация должников, физические лица

«Рационалист» - распределяет платежи согласно внутренним приоритетам, сам оценивает кому и когда платить;

«Случайный должник» - тот, кто оказался в стесненных обстоятельствах в результате некой неудачи, внезапной катастрофы.

«Человек-лавина» - такие люди берут в долг все больше и больше, чтобы расплатиться уже по имеющимся долгам.

«Догоняющий» - тот, кто хочет быть не хуже других, но при этом не может обеспечить себе соответствующий уровень доходов.

«Обедневший» - человек, привыкший к другому уровню доходов, который не может ограничить себя в потреблении.

«Наивный» - тот, кто не знал о последствиях заключаемой сделки и не догадывается о возникновении долга.

«Расточитель» - тот кто осознано тратит все свои средства.

«Финансофоб» - тот, кто не умеет, не может и не хочет планировать свои финансовые потоки.

«Загнанная мышь» - первоначально такой должник отрицает сам факт долга, пока ему не докажут, что он должен.

«Мошенник» - тот, кто брал в долг, не собираясь когда либо расплачиваться.

Понимание, с должником какого типа вы общаетесь, позволит вам легко спрогнозировать его дальнейшее поведение



* Сбор информации о клиентах



Изучение заказчика

- Узнать, насколько заказчик нуждается в предлагаемых нами товарами;
- Узнать, какие стандарты выплат у заказчика;
- Убедить платить нам в первую очередь;
- Изучить финансовую отчетность взять рекомендации у деловых партнеров;
- Проверить не начата ли процедура банкротства в отношении заказчика.



Лакмусовый товар

Найдите лакмусовый товар или услугу, по которому вы сверитесь с тем, что говорит ваш потенциальный заказчик. Вы сможете сразу оценить платежеспособность заказчика, либо найти контакт, через которого узнаете о нем информацию.



Воспользуйтесь скоринговой системой- моментальной оценки платежеспособности заказчика, которая может оценить риск выдачи кредита и даст рекомендации.



Решение, при принятии которого опирались на большой объем информации, обычно более верное



* Стратегия выстраивания взаимоотношений



Кредитная политика компании включает в себя систему правил по выстраиванию отношений с заказчиками, куда входит и процедура взыскания задолженности. Кредитная политика Т.Б.М.-прописана в Положении № 17 «О предоставлении коммерческих кредитов»

- Цель-не только вернуть долг, но и не потерять клиента;
- Соблюдать договорные отношения;
- При подтверждение заказа клиента одновременно напоминать про условия оплаты;
- Часто и регулярно напоминать о долге;
- Нужно помнить-ДОЛЖНИК-это не проблема!! Это РАБОТА!!



* Способы и методы для уменьшения долга:



- 1) Подписать обязательство или поручительство о погашении долга;
- 2) Предоставлять претензионные письма, клиентам, с долгом более 60 дней;
- 3) Договориться об определенном дне-оплаты сделать традицией и правилом;
- 4) Подписать график погашения платежей, не большими суммами;
- 5) Вызвать интерес клиента, предоставлением скидки за своевременную оплату;
- 6) Напоминать о долге частыми телефонными звонками;
- 7) Выстраивать отношения с бухгалтерами крупных компаний, знать их имена, дни рождения. Так как часто именно они решают, как быстро и какие счета оплачивать.





***СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!**

