

Артём Варфоломей
Сергей Голиков

**Методика
взыскания
долгов**

Полный курс

**Артём Варфоломей
Сергей Голиков**

**Методика взыскания
долгов. Полный курс**

*http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=17208252
ISBN 9785447449759*

Аннотация

В книге представлена методика взыскания долгов, полный алгоритм действий, стандарты «правильного» общения, психология, работа с возражениями, этикет делового разговора, психофизиологические особенности восприятия, правила убеждения, запрещенные формы общения и многое другое.

Содержание

Введение	5
Скелет разговора	7
Личное пространство	10
Правильное построение разговора	12
Конец ознакомительного фрагмента.	13

**Методика
взыскания долгов
Полный курс
Артём Варфоломей
Сергей Голиков**

© Артём Варфоломей, 2016

© Сергей Голиков, 2016

Редактор Кристина Игоревна Попова

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Будь добрым к тем, кто от тебя зависит. Аттар

Доброго времени суток, уважаемый читатель. В этой книге мы познакомим Вас с основами взыскания просроченной задолженности, опишем основополагающие вещи, которые должен знать и новичок, и опытный взыскатель, желающий освежить свои знания и навыки. Далеко не факт, что опытный взыскатель – грамотный взыскатель, и он все делает правильно, даже если и добивается определенных успехов. К моему великому сожалению, пока в России нет такого образования как «взыскатель, коллектор» или подобного, хотя сейчас оно было бы и весьма востребованным. Потому мы и берем на себя ответственность обучить или хотя бы направить в нужном направлении людей этого нелегкого ремесла. На вопрос «Кто вы такие, чтобы нас учить?» отвечаем: в ремесле мы с 2009 года, поработать успели в нескольких «сильным взысканием» банках. И в этом деле испробовали все: от бесполезных уговоров до прямых угроз и запросов из прокуратуры за эти угрозы. Ни то, ни другое не давало нужного результата, и вскоре стало понятно, что необходимо в корне менять подход к работе. Сейчас под нашим руководством отдел дистанционного взыскания и все возникающие к своей работе вопросы стали ещё нагляднее, ведь теперь мы

наблюдаем за разговорами с должниками со стороны. Этот материал начал создаваться в условиях необходимости массового обучения новых специалистов и с каждым новым дополнением все больше походил на готовое, универсальное пособие для работников отдела взыскания просроченной задолженности.

В данном издании Вы найдете информацию как о том, чего нельзя делать, так и о том, что необходимо сделать для возврата денежных средств в Вашу компанию. От терминов и законов, которые просто обязан знать звонящий должнику, для того чтобы не выглядеть глупо перед ним, до вариантов ответов, которые снимут большинство возражений клиента с просроченной задолженностью. Предлагаемая методика позволит испытывать как можно меньше стресса при работе с просроченной задолженностью, так как стресс и негатив появляются только от отсутствия нужных знаний и желания «выбить» из должника деньги любыми способами. Грамотное применение инструментов, которые мы Вам предлагаем ниже, позволит в разы повысить эффективность и достичь желаемых успехов в этом нелегком труде, избежав претензий и жалоб на Вашу работу. Мы точно знаем – эта книга может помочь Вам, вопрос только в том, захотите ли Вы этого. Итак, начнем.

Скелет разговора

Ничего не начинай во гневе! Глуп, кто во время бури садится на корабль. И. Гауг.

Перед тем как преступить к изучению того, что говорить клиенту, необходимо понимать, когда и в какой последовательности это говорить.

Структура разговора:

1. **Приветствие.** Если мы не хотим получить негатив от клиента без причины, лучше поздороваться.
2. **Доведение цели звонка.** Необходимо определить предмет разговора (назвать продукт, срок просрочки, сумму просрочки). Должник должен четко понимать, по какому поводу мы осуществляем звонок.
3. **Выяснение причины неоплаты.** Если не выясним причину, не снимем возражения, не нужно путать с доведением последствий неоплаты, это разные вещи, в этом пункте мы не мотивируем на оплату, а объясняем клиенту, то что оснований для неоплаты у него нет.
4. **Доведение требования.** Необходимо установить четкий срок к оплате: не рекомендованы большие сроки (более 3 дней лучше не давать). Никогда не стоит соглашаться со сроками, которые диктует клиент – хоть на день, но устанавливаем срок короче.

5. Мотивация. Независимо от того, довели ли мы требование или получили обещание от клиента, обязательно доведем аргументы для оплаты, в каждом разговоре рекомендуем употребить хотя бы одну из статей УК или ГК РФ. Также следует узнать новые контактные номера клиента (родителей, коллег, родственников): это необходимо для мотивации клиента и в дальнейшем брать трубку, исполняя свои обещания об оплате.

6. Подведение итогов. Еще раз озвучиваем сумму и срок (лучше всего под запись), уточняем способы оплаты, если должник не может сказать, где будет платить, то скорее всего, он и не собирается этого делать.

7. Завершение разговора. Уточняем, вся ли информация ясна, прощаемся.

Итак:

Приветствие

Доведение цели звонка

Выяснение причины не оплаты

Доведение требования

Мотивация

Подведения итогов

Завершение разговора

Даже опытным сотрудникам не помешает этот «скелет» перед глазами во время разговоров с клиентами, – это позволит систематизировать разговор и не допустить пропуска важных пунктов разговора.

Мы определили порядок построения разговора, но все же, что нужно говорить, зачем? Цель у нас одна: получить платеж по задолженности; но как заставить человека сделать это, если он не хочет? Угрозы? Нет, чревато уголовным преследованием, нарушать законы ни в коем случае нельзя, оно того не стоит.

Необходимо проникнуть в зону комфорта клиента, в его личное пространство, но как это сделать по средствам телефона? На самом деле ничего сложного.

Личное пространство



личное пространство

У всех нас одни и те же ценности: семья, друзья, коллеги и т. д. – вес у каждой, конечно, разный. Кто-то не желает звонка старой маме, кто-то начальнику. В разговоре с клиентом важно понять, какой именно «кружок» важен для него? Действовать нужно аккуратно, издалека:

– *Подскажите, кто проживает по адресу Вашей реги-*

страции? Родители? Хотите, я попрошу у них помощи для Вас? Не нужно? Ну тогда решите вопрос с оплатой самостоятельно, срок 2 дня.

– Нет денег? Возможно, если я позвоню Вашему руководителю и попрошу выписать аванс, это решит Вашу проблему?

Задача «вклиниться» в то пространство, куда никто не хочет пускать посторонних, это заставит нашего клиента думать о просрочке куда чаще.

Этикет делового разговора сотрудника банка с клиентами и связанными лицами.

Допустимые границы речевых средств взаимодействия с собеседником.

Правильное построение разговора

Если хочешь поступать честно, принимай в расчет и верь только общественному интересу. Личный интерес часто вводит в заблуждение. К. Гельвеций

1. Деловой разговор может строиться строго в информационном ключе: собеседнику сообщаются определенные факты, даты, цифры и порядок действий согласно нормативным документам.

2. Деловой разговор может строиться в ключе убеждения собеседника совершить те или иные действия. Убеждение как метод заключается в воздействии на сознание собеседника с целью формирования новой или изменения старой позиции/ отношения по некоему вопросу. Средствами убеждения являются факты, цифры, варианты решения вопроса, примеры, прецеденты и прогнозы развития событий. Все они должны предоставляться в конкретном виде, в сравнении, с обсуждением достоинств и недостатков каждого варианта. Убеждение будет эффективным тогда, когда собеседнику понятны приводимые аргументы.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.