

УДК 658.1; 346.6  
ББК 65.262; 67.404  
Т48

Редактор Михаил Белоголовский

**Ткаченко Д. В.**

**Т48** Сбор долгов без судов: Работа с дебиторской задолженностью / Дмитрий Ткаченко. — М. : Альпина Паблишер, 2021. — 304 с.

ISBN 978-5-9614-3845-1

Должники есть у многих компаний, и, казалось бы, просроченная дебиторская задолженность — неизбежная ситуация. После прочтения книги Дмитрия Ткаченко вернуть долг в короткий срок и в принципе не допустить его возникновения будет намного легче. Вы вооружитесь знаниями о том, как оценить уровень противодолговой обороны компании; скорректировать бизнес-процессы и внедрить новые методы работы с потенциальными и реальными должниками; усовершенствовать личные навыки ведения переговоров с неплательщиками, используя готовые скрипты. Опираясь на собственный богатый опыт работы, а также истории своих коллег и слушателей семинаров, автор делится новыми и нестандартными способами стимулирования должников к погашению задолженности, рассказывает о методах PR-воздействия при сборе «безнадежных» долгов. В книге вы не найдете сложных бухгалтерских формул и финансовых выкладок — она написана для «продавцов» и «коммерсантов», наполнена идеями по сбору долгов, примерами из практики, готовыми шаблонами документов, скриптами для переговоров.

УДК 658.1; 346.6  
ББК 65.262; 67.404

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [mylib@alpina.ru](mailto:mylib@alpina.ru).*

ISBN 978-5-9614-3845-1  
© Дмитрий Ткаченко, 2021  
© ООО «Альпина Паблишер», 2021

# Содержание

От автора .....	5
Введение. Пять этапов работы с долгом .....	9

## **Часть I. Профилактика возникновения долгов..... 23**

Глава 1. Причины возникновения долгов .....	24
Глава 2. Экспресс-анализ системы обороны от долгов .....	30
Глава 3. Профилактика возникновения долгов на уровне ценообразования и бизнес-процессов .....	34
Глава 4. Оценка платежеспособности контрагента .....	46
Глава 5. Индикаторы долговых проблем контрагента .....	53
Глава 6. Источники информации для оценки контрагента .....	65
Глава 7. Кредитная политика предприятия .....	76
Глава 8. Кредитные рейтинги, лимиты и досье дебитора .....	80
Глава 9. Расчет «правильного» заказа при работе с перепродавцами .....	94
Глава 10. Система оплаты труда и дебиторская задолженность ...	98
Глава 11. Приоритетные поставщики .....	108
Глава 12. Профилактика возникновения долга в ходе переговоров .....	112
Глава 13. Скрипт для профилактики возникновения задолженности .....	119
Глава 14. Схема принятия решения об оплате в крупной организации-клиенте .....	133

## **Часть II. Профилактика возникновения долгов на стадии «Реализация договоренностей»..... 137**

Глава 15. Три слагаемых профилактики возникновения долга на стадии «Реализация договоренностей» .....	138
Глава 16. Текущий мониторинг контрагентов .....	141

### **Часть III. Работа с должником на этапе «Краткосрочная (техническая) просрочка» .....145**

Глава 17. Векторы работы с должником. ....146

Глава 18. Переговоры с должником на этапе  
краткосрочной задолженности. ....151

### **Часть IV. Работа с должником на стадии длительной просрочки платежа .....155**

Глава 19. Стратегии воздействия на должника на этапе  
«длительная просрочка» .....156

Глава 20. Типологии должников .....162

Глава 21. Самонастройка на переговоры с должником .....174

Глава 22. Переговоры с должником на стадии длительной  
просрочки платежа .....179

Глава 23. Переговоры с заступниками должника .....201

Глава 24. Переписка с должником .....207

Глава 25. Реструктуризация долга .....227

Глава 26. Использование угроз .....234

Глава 27. PR-методы воздействия на должника .....267

Глава 28. Обучение торгового персонала навыкам  
работы с должниками. ....289

Вместо заключения: план борьбы с долгами и ПДЗ. ....292

Бонусы за отзыв .....294

Об авторе .....296

Приложения .....299

Рекомендованная литература .....302