

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.

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