
Marketinški Fokus, Ljubljana 21.09.2006

Kako učinkovito delati
z neplačniki
in pri tem obdržati dobre odnose?

Angelca Ademovič, univ. dipl. ekon.,
direktorica Creditexpress d.o.o.

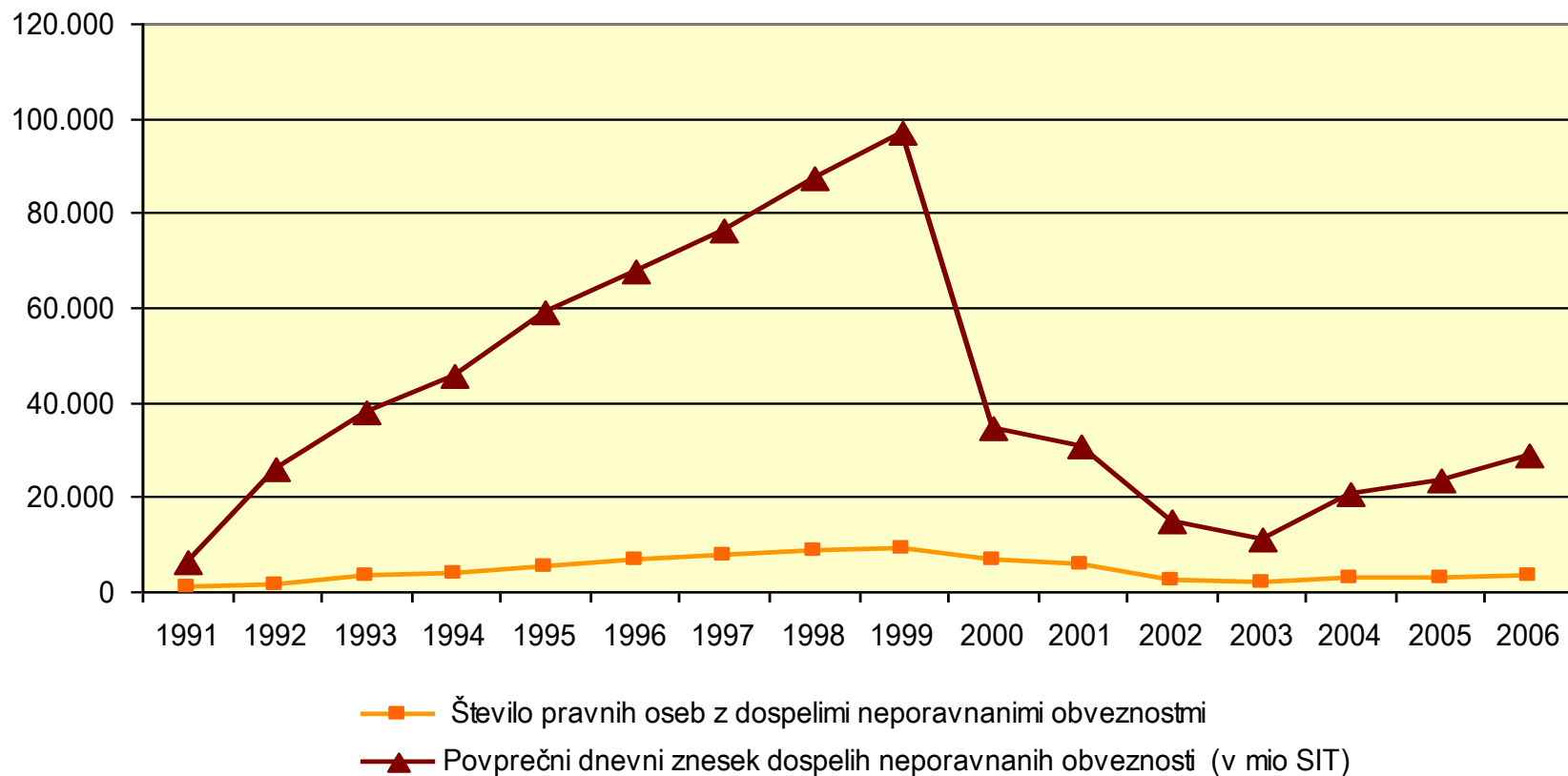
angelca.ademovic@creditexpress.si

Creditexpress d.o.o. in izterjava...

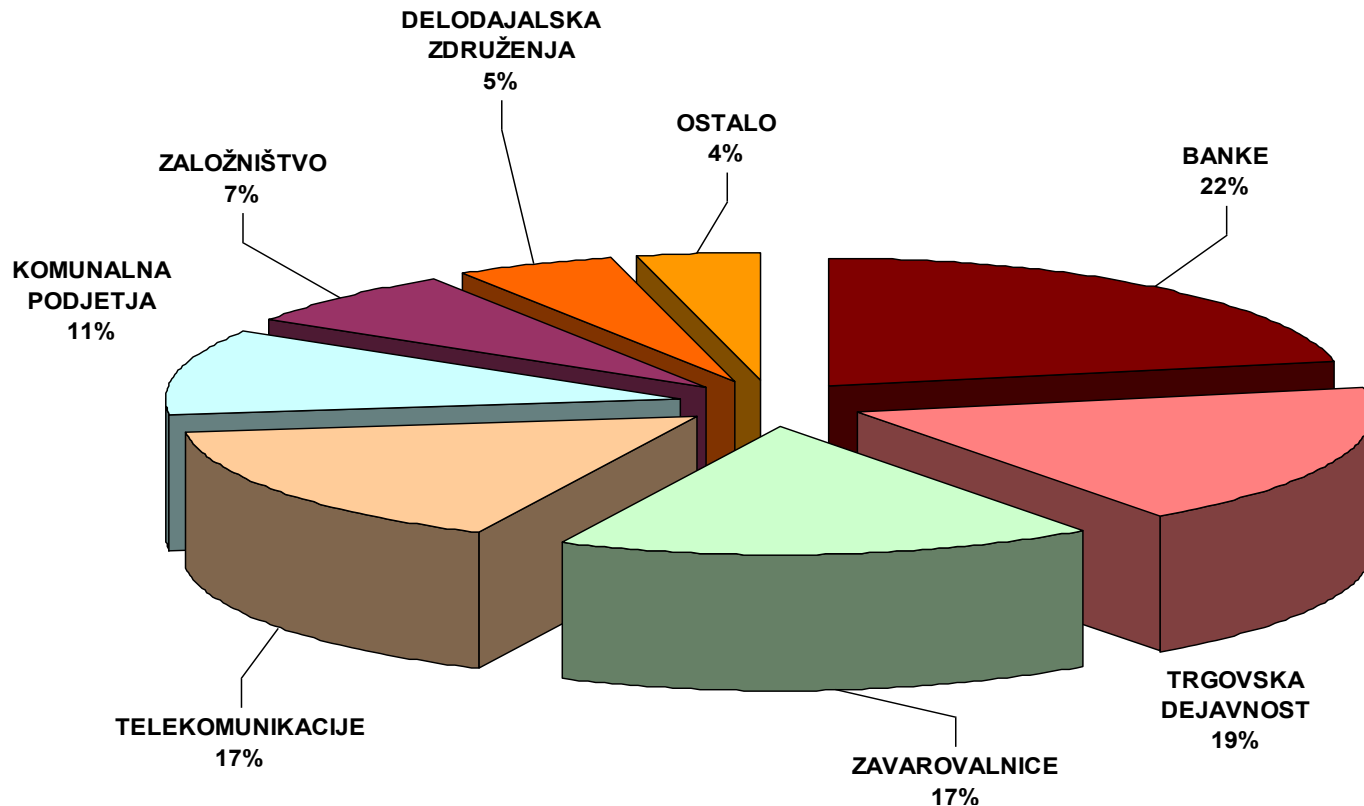
- Podjetje je specializirano za upravljanje s terjatvami.
 - Ciljna skupina naročnikov so podjetja z maso dolžnikov.
 - Storitve izvajamo za pravne in fizične osebe.
 - Kje in kdaj se vključimo?
 - Izterjavo svojih dolžnikov nam je zaupalo že več kot 100 naročnikov iz celotne Slovenije.
-

Stanje v Sloveniji:

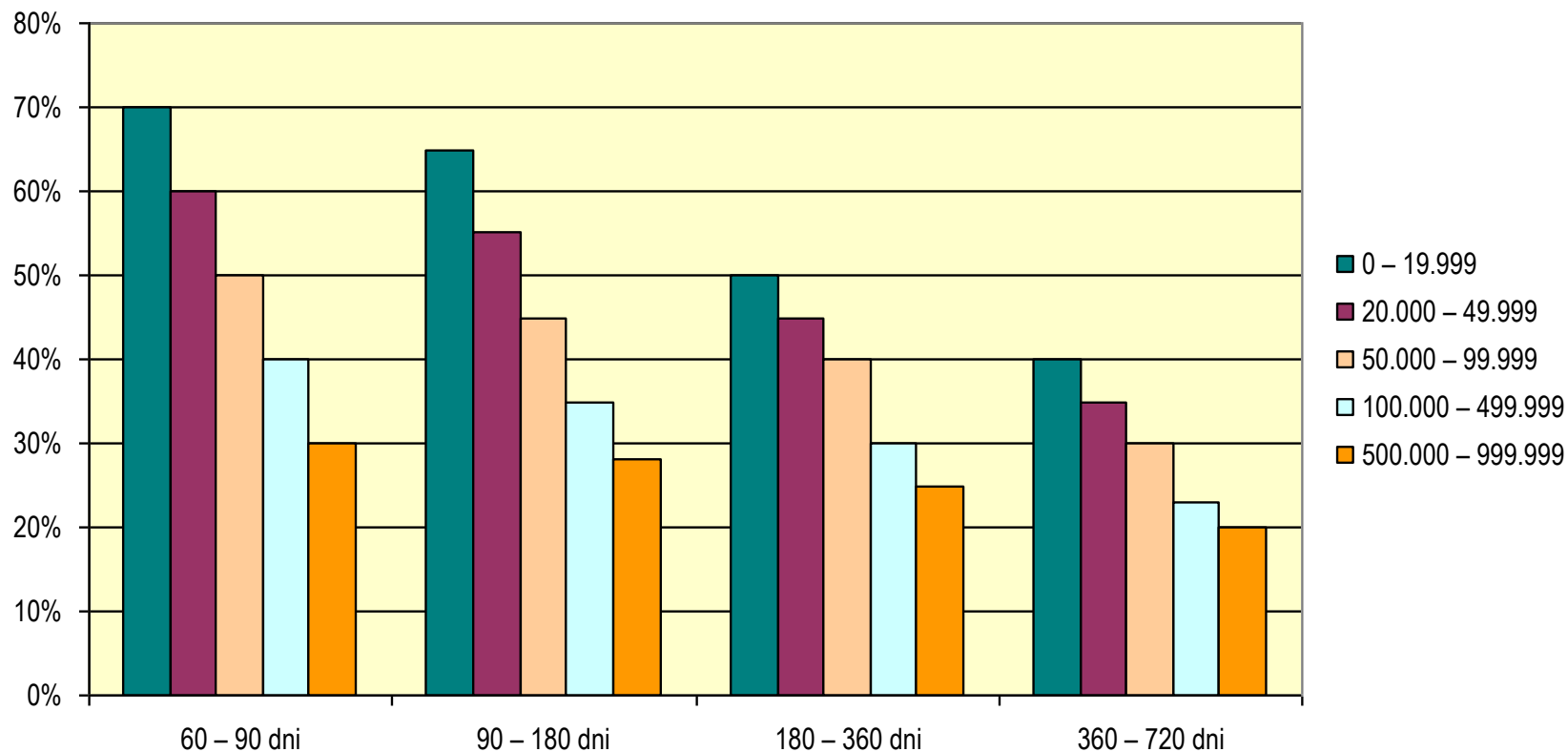
Število pravnih oseb z dospelimi neporavnanimi obveznostmi in pregled neplačanih obveznosti v SLO (mio SIT)



Naši naročniki po panogah



Uspešnost izterjave glede na starostni kriterij in višino terjatve



Zakaj ljudje ne plačujejo svojih obveznosti?

- Navada: plačevanje v zadnjem trenutku.
 - Že od samega začetka niso imeli namena plačati.
 - Imajo trenutne težave s svojimi neplačniki.
 - Kronično pomanjkanje obratnih sredstev.
 - So v stečaju.
 - Izguba službe.
 - Itd. ...
-

Psihološki vidik zunanje izterjave

- Vključitev zunanje agencije => problem »pridobi na teži«, dolžnik ima drugačen odnos do svojih obveznosti.
 - Pogost kontakt z dolžnikom => verjetnost poravnave obveznosti je večja.
 - Linearno zviševanje stroškov izterjave, v odvisnosti od posameznih korakov, vpliva na dolžnikovo odločitev o plačilu.
-

Kako se lotiti izterjave?

- **Problem:** strah naročnikov pred izgubo strank.
 - **Rešitev:** do potankosti izdelan scenarij izterjave.
 - **Natančna analiza dolžnikov:**
 - Opravka imamo s težjo kategorijo kupcev naših naročnikov, ki so se znašli v različnih situacijah (insolventnosti, izguba službe...)
 - Običajno so tovrstni dolžniki zaradi različnih situacij bolj **ranljivi in občutljivi**, zato moramo biti v odnosu do njih maksimalno pozorni.
 - Prav tem kupcem je potrebno pomagati oz. najti pot ali možnost, kako poplačati dolgove, istočasno pa ohraniti odnos
-

Scenarij izterjave

- Standarden scenarij izterjave se odvija v 90-120 – dnevnem ciklusu.
 - Pismena obvestila, telefonska in terenska izterjava.
 - Osrednja vloga: celodnevna in večkratna telefonska izterjava => optimalen odnos do dolžnika.
-

Izvajanje učinkovite telefonske izterjave terjatev

- Pomembno je, da natančno razumemo in poznamo dejanske težave dolžnikov.
 - Izterjava s pomočjo telefona je poseben postopek, pri katerem skuša izvajalec z uporabo nekaterih preizkušenih tehnik in metod doseči poplačilo.
 - Izterjava po telefonu je postala prezahtevno delo, da bi zgolj improvizirali in ga izvajali z amaterji.
-

5 korakov za učinkovito pripravo na izvajanje izterjave

- Ustvariti razmišljanje (brainstorming).
 - Raziskovanje - zbiranje informacij o dolžniku, o okoliščinah nastanka dolžniško-upniškega razmerja itd.
 - Tehnično-organizacijska faza urejanja podatkov.
 - Za pogovor se miselno pripravimo s praktično vajo ter urjenjem komunikacije.
 - Faza uporabe učinkovitih predstavitvenih tehnik in veščin.
-

Vpliv komunikatorja v prepričevalni komunikaciji

- Verodostojnost (kredibilnost) komunikatorja – bistvo kredibilnosti je prepričljivost in strokovnost.
 - Privlačnost komunikatorja – je ena najbolj osebna in emocionalna lastnost komunikatorja.
 - Socialna moč komunikatorja – ključne taktike, ki se jih komunikatorji držijo pri svojem delu: konsistentnost, recipročnost, socialna primerjava, avtoriteta, prijateljstvo.
-

Predstavitvene tehnike in veščine

- Obvladovanje potrebnih podatkov
 - Uravnavanje čustvenih odzivov – izogibanje provokacijam, konfliktom ...
 - Pravilno spraševanje
 - Pravilna uporaba jezika
 - Modulacija glasu, pozorno poslušanje
 - Sprotno prilagajanje strategije in tehnike komunikacije
 - Učinkovita uporaba premorov, nadziranje poteka, itd.
-

5 korakov za učinkovito predstavitev po telefonu

- Vzpostavite stik – odnos z dolžnikom.
 - Vzbudite zanimanje in pritegnite pozornost.
 - Vztrajajte v pozitivni komunikaciji.
 - Ustvarite občutek zaupanja in pripravljenosti za sodelovanje.
 - Dogovorite se za aktivnosti v zvezi s plačilom dolga in si to zabeležite.
-

Napotki za večjo uspešnost

- Nikoli ne dajajte več informacij kot je potrebno.
- Ne zapletajte se v dolg in neučinkovit pogovor.
- Vedno načrtujte svoj pogovor s pomočjo primernega scenarija.
- Bodite odločni, prepričljivi in korak pred dolžnikom.
- Prijazen in prijeten glas bo vedno pomirjujoče deloval na dolžnika in na njegove probleme.
- Pokažite zanimanje in poslušajte dolžnika
- Ne skoparite z nasmehom - nič vas ne stane vendar čudežno deluje.

Anketa o raziskavi - Univerza UCLA v ZDA

Anketiranih je bilo 10.000 ljudi. Vprašanje:

Kakšen je bil vaš prvi vtis o nekom, od kogar ste kasneje kaj kupili?

Odgovori:

- **7%** jih je trdilo, da se je oseba dobro spoznala na izdelek, storitev;
 - **38%** jih je odgovorilo, da je oseba imela lepo barvo glasu – zvenela je inteligentno in zaupanja vredno;
 - **55%** jih je odgovorilo, da je bila odločilna njena karizma, s katero je izražala samozaupanje in samozavest, ki sta se prenašali na stranko.
-

Permanently training communicators (operators)

- Daily information about actual content (operator must know structure of message, age, source...).
 - Weekly internal training.
 - Permanent training of operators on communication, telephone conversation...
-

Priporočila za izterjavo terjatev (1)

- Čim prej pričeti z izvajanjem izterjave, saj postaja s starostjo terjatev izterjava manj učinkovita.
- Če sami ne veste, kako se lotiti, poiščite strokovno pomoč
- Outsourcing tovrstnih storitev je tako v Sloveniji kakor tudi v tujini v veliki meri uveljavljen, saj prevladuje logika, da je uporaba specializiranih podjetij za izvajanje določenih storitev učinkovitejša in cenejša varianta.
- Eksterna izterjava tako postaja vse pogostejše že sestavni del interne izterjave.

Priporočila za izterjavo terjatev (2)

- Vaši dolžniki, torej vaši kupci bodo spoznali, da ste odličen poznavalec poslovnih procesov, videli bodo neposredne koristi v nadaljevanju sodelovanja z vami, zaupali vam bodo in ostali vam bodo zvesti.
-

Dodatne informacije:

angelca.ademovic@creditexpress.si

Tel.: 02 2348 200, mob.tel.051 313 446

**Pa dobre odnose in
čim manj neplačnikov vam želim!**

HVALA ZA POZORNOST
