

Spowiedź windykatorka: jak naprawdę wygląda windykacja?

Czy windykator jest krwiożerczą bestią czyhającą na twoje pieniądze, a może aniołem w ludzkiej skórze? Czy jest to praca cięższa niż poławiacz krabów na Atlantyku podczas największych sztormów?

Ania, Laura i Milena, specjalistki ds. windykacji z firmy windykacyjnej payhelp.pl, należącej do grupy kapitałowej BEST, znalazły się w ogniu nie do końca wygodnych pytań. Zastanawiasz się nad karierą windykatorka, a może masz z nim do czynienia i jesteś po tej drugiej stronie?

Odkryj prawdę dotyczącą windykacji oraz pracy windykatorka!

Czy żeby zostać windykatorem trzeba mieć jakieś konkretne wykształcenie?

Anna: Nie istnieje taki kierunek studiów czy specjalność, jak *windykacja*. W tym zawodzie liczą się konkretne predyspozycje, dlatego nie każdy jest w stanie być dobrym windykatorem. Najważniejsze jest to, aby ktoś, kto wybiera ten zawód umiał słuchać drugiego człowieka i umiejętnie sugerować mu poszukiwanie rozwiązań i możliwych wyjść z trudnej sytuacji w taki sposób, żeby dawać mu poczucie sprawczości. Windykator rzadko, jeśli w ogóle, jest zawodem pierwszego wyboru. Często dopiero po rozpoczęciu pracy okazuje się, że zawód ten jest całkiem inny niż sobie wyobrażamy. Jeśli jednak jest się odpornym na stres i działanie pod presją czasu, ma się dużo tzw. kompetencji miękkich (asertywność, komunikatywność, wysoka kultura osobista i inne), to z powodzeniem można się w tym zawodzie odnaleźć.

Czy windykatorka to ktoś, kogo należy się bać? Jak z nim rozmawiać, żeby pomyślnie wybrnąć z kłopotów?

Anna: (śmiech) Czy ja wyglądam na kogoś, kogo można się bać? Zanim odpowiem na pytanie JAK rozmawiać z windykatorem, chcę zaznaczyć, że najważniejsze jest to, żeby w ogóle podjąć rozmowę. Przede wszystkim nie należy unikać kontaktu. A podczas rozmowy najważniejsza jest szczerowość i jasne przedstawienie swojej bieżącej sytuacji oraz wiążących się z nią problemów. A no i trochę chwytów z kickboxingu pamiętam na wszelki wypadek.

Gdybyś miała przedstawić dwie rady dla osoby zalegającej z długami...

Anna: Po pierwsze, zanim podejmiesz rozmowę z windykatorem, przeanalizuj rzetelnie swoją sytuację materialną i określ możliwości spłaty. Nie działaj pod wpływem emocji, na tym etapie bardziej przydaje się... kalkulator. I po drugie, pamiętaj, że czas zawsze działa na niekorzyść dłużnika, a brak podjęcia spłaty spowoduje wzrost zobowiązania. Lepiej spłacać małymi krokami niż nie podejmować żadnych działań i czekać, że sytuacja rozwiąże się sama – tak się nie stanie.

Zatem nie boimy się windykatorka, podejmujemy z nim szczerą rozmowę. Jak działa windykatorka, żeby odzyskać dług?

Anna: Zawsze w granicach prawa, zgodnie z etyką i z poszanowaniem klienta.

Laura: Na początku zawsze staramy się rozwiązać sprawę polubownie: podejmujemy z dłużnikiem kontakt telefoniczny, e-mailowy, SMS-owy, wreszcie wysyłamy tradycyjną korespondencję listowną. Jeśli to wszystko nie przyniesie rezultatu, umożliwiamy klientowi skierowanie sprawy na drogę sądową.

Zapytam wprost: czy łatwo jest windykować?

Ania: Windykacja nie jest łatwą dziedziną, już choćby ze względu na to, że mamy styczność z ludzkimi problemami, z którymi ludzie sami nie są w stanie sobie poradzić.

Laura: Wszystko jest zależne od konkretnej sprawy. Do każdej podchodzę indywidualnie, dopiero po wstępnej analizie oraz po pierwszych rozmowach mogę stwierdzić, czy odzyskanie należności będzie czystą formalnością, czy zanoszi się na bieg z przeszkodami.

Milena: Pracuję w zawodzie już 4 rok. Teraz w [Payhelp](#) nauczyłam się, że niejedna sytuacja może zaskoczyć. Lubię rozmawiać z ludźmi, wiem też, że nie na wszystkie sytuacje mamy wpływ. Rozmowy o zadłużeniach nigdy nie są lekkie, łatwe i przyjemne.

Rozumiem, że nie zawsze da się załatwić sprawę polubownie. Czy zawód windykatora bywa niebezpieczny?

Anna: Nasza praca nie jest łatwa, ale nie jest niebezpieczna. Zdarzają się, oczywiście, sytuacje nietypowe, nieprzyjemne, zaskakujące - ale nie bez wyjścia. Wykonywanie tego specyficznego zawodu wymaga od nas skupienia, szerokiej wiedzy z zakresu obowiązujących przepisów prawnych, ale też dużej empatii – w końcu pojawiają się wtedy, kiedy ludzie mają naprawdę poważne problemy.

Laura: Praca bywa stresująca, zależy na jakiego rozmówcę się trafi. Rozmowy bywają trudne, dłużnikom często towarzyszą negatywne emocje. Najważniejsze jest, żeby w takiej sytuacji samemu trzymać nerwy na wodzy, spokojnie wysłuchać i stworzyć atmosferę bezpieczeństwa, w której dłużnik poczuje, że przyszedłam mu pomóc rozwiązać problem, a nie go pograć.

Milena: Praca w windykacji jest bardzo specyficzna. Trzeba wykazać się nie tylko cierpliwością, lecz także stanowczością. To ciągły stres - rozmowy o zadłużeniu nigdy nie są łatwe. Zanim połączymy się z dłużnikiem telefonicznie, same nie wiemy czego i kogo możemy spodziewać się po drugiej stronie... Jak mówiła Laura, podczas takiej rozmowy zdarza się, że ludzie podnoszą głos i dają się ponieść emocjom. Nie mamy kontaktu z dłużnikami w cztery oczy, więc nigdy nie czujemy się zagrożone.

Poprosimy o konkrety: jakie realne efekty przynosi Wasza praca?

Milena: Pomagamy firmom odzyskać płynność finansową. Często kolejna niezapłacona przez kontrahenta faktura może mieć decydujący wpływ na funkcjonowanie firmy albo jej pozycję na rynku. Zator finansowy powoduje brak wynagrodzeń dla pracowników, opóźnienia w opłatach za zamówienia, czynsz itd. Można powiedzieć, że walczymy z kulturą niepłacenia, eliminując zatory płatnicze. Ja traktuję pracę jak misję: często staję się mediatorem między współpracującymi przez wiele lat firmami, które nagle (albo i nie...) znalazły się w podbramkowej sytuacji. Działania, które podejmuje windykator pozwalają przedsiębiorcom skupić się na swoim biznesie, a ciężar odzyskiwania należności scedować właśnie na mnie. Lubię swoją pracę, to uczucie kiedy udało się uchronić osobę, która prowadzi działalność gospodarczą przed dodatkowymi kosztami lub egzekucją komorniczą.

Anna: Z mojej perspektywy ważne jest to, że staramy się dostosować plan spłaty do możliwości firmy, ale też pokazujemy, że jeśli dziś ta właśnie firma ma zobowiązanie wobec kogoś, nie oznacza, że za chwilę to ona będzie potrzebować naszego wsparcia w odzyskaniu należności. Dlatego zawsze staramy się budować pozytywne relacje i nie palić za sobą mostów.

A czy można... przechytrzyć windykatora?

Ania: Oj, niełatwo przechytryć windykatorka. To ktoś, kto umie słuchać. Słyszy nie tylko to, co zostało wypowiedziane, ale i umiejętnie czyta między wierszami.

Laura: Myślę, że jest to możliwe. Jednakże windykatorki są bardzo spostrzegawczy, czujni i potrafią szybko zorientować się, że ktoś ich wprowadza w błąd. Naiwność w tym zawodzie niestety nie przynosi pozytywnych rezultatów.

Milena: Windykator to też człowiek... Sądzę jednak, że prędzej czy później kłamstwo wyjdzie na jaw.

Gdyby przyszło Wam podać trzy cechy profesjonalnego windykatorki, to byłyby to...

Ania: Umiejętność słuchania, wiedza, empatia.

Laura: Uprzejmość, sumienność, asertywność.

Milena: Cierpliwość, odporność na stres, elastyczność (umiejętność do przystosowania się do różnych sytuacji).

Słyszałem od kilku osób, że aby być windykatorką, trzeba być Supermenem albo Superwoman, dlaczego?

Milena (śmiech): Nasz payhelpowy zespół składa się z pięciu prawdziwych Wonderwomen! Z komornikiem nie zawsze można dojść do porozumienia. Ze mną i z moimi koleżankami - zawsze. Bo my po prostu CHCEMY znaleźć rozwiązanie wspólnie z dłużnikiem. Ustalić z nim w miarę realną spłatę, termin. Ludzie często potrafią się załamać brakiem możliwości spłaty, poddają się. Windykator musi czasem być psychologiem, który podniesie dłużnika na duchu, pokaże mu, w którą stronę patrzeć, żeby zobaczyć światełko w tunelu i żeby nie był to nadjeżdżający pociąg...

Ania: Współczesny windykatorka to doradca, partner do rozmowy, który wysłucha, doradzi, pomoże znaleźć wyjście z sytuacji i będzie motywował do szukania rozwiązań.

Laura: Ponieważ ratujemy z tarapatów finansowych. A tak serio, windykatorka to bardziej psycholog, doradca, detektyw i prawnik w jednym. Mamy umiejętności z różnych dziedzin i szeroką wiedzę, ale rzeczywiście w Payhelp moje umiejętności zamieniły się w supermoce!

I na koniec pytanie o najprzyjemniejszy i najmniej przyjemny dzień w pracy...

Ania: Przyjemny to taki, który kończę ze świadomością, że udało mi się dziś pomóc konkretnemu człowiekowi rozwiązać jego problem, a on dzięki mnie staje na nogi. Najmniej przyjemny to ten, w którym klienci nie chcą nawiązać ze mną dialogu, ze względu na stereotypowe, mylne wyobrażenia na temat osoby windykatorki.

Laura: Miło wspominać dzień, w którym zadowolona dłużniczka dziękowała mi kilka minut za pomoc i profesjonalne podejście. Powiedziała, że po tej rozmowie zmieniła zdanie o windykatorkach. O mniej przyjemnych staram się szybko zapominać...

Milena: Najprzyjemniejszy – podziękowanie od kogoś, kto stracił nadzieję na odzyskanie należności od kontrahenta unikającego kontaktu od kilku miesięcy. Najmniej przyjemne były chyba początki pracy jako windykatorka telefoniczny, kiedy bardzo przeżywałam razem z rozmówcą jego problemy i ciężką sytuację.

Teraz jestem bardziej odporna ponieważ wiem, że nie ma sytuacji bez wyjścia, tylko czasem szuka się go bardzo długo.

Wywiad przeprowadzono z Anną, Laurą i Mileną, które pracują od kilku lat w firmie payhelp.pl. Źródło zdjęć i materiałów: Payhelp, grupa kapitałowa BEST S.A.