Trudna sztuka windykacji. Czy na pewno?

Niezależnie od tego czy staramy się odzyskać nieuregulowane zobowiązanie sami czy z pomocą profesjonalistów to zasady współpracy z dłużnikiem powinny być podobne a sama procedura może być żmudna i nie koniecznie prosta. Odzyskiwanie niespłaconych należności na drodze polubownej, w szczególności windykowanie niespłaconych należności przez telefon, jest sztuką, którą warto doskonalić. W całym procesie windykacji polubownej rozmowa telefoniczna jest bardzo często pierwszym kontaktem z niesolidnym klientem, nieregulującym swoich zobowiązań w terminie. Jeżeli tego kontaktu nie stracimy to mamy pierwszy, mały sukces.

*Skuteczność*

Niestety nie ma jednej skutecznej metody działania. Z całą pewnością należy stwierdzić, że windykacja powinna być prowadzona już od momentu powstania zobowiązania. Dobrym rozwiązaniem są monity sms. Pozwalają dotrzeć bezpośrednio do odbiorcy np. z przypomnieniem o przypadającym terminie zapłaty lub powstałym opóźnieniu. Monitorowanie dłużnika i upomnienie o zapłatę szczególnie w początkowym etapie potrafią być bardzo efektywne. W tym zakresie mogą działać pewne schematy. Powtarzalność zachowań umożliwia opracowanie algorytmu dzięki któremu odzyskanie środków w rozsądnym terminie sięgnie nawet 60%.

To, w jaki sposób będzie prowadzona windykacja długów, jest uzależnione m.in. od postawy samego dłużnika. Jeśli jest on nastawiony na polubowne rozwiązanie problemu, bardzo często możliwe jest dojście do porozumienia bez interwencji sądu. To często najkorzystniejszy kierunek działania – zarówno dla wierzyciela, jak i samego dłużnika.

Należy oczywiście liczyć się z tym, że są ludzie na których żadne opracowane metody nie będą robiły wrażenia. Ważna jest wtedy technika, argumenty wykorzystywane w procesie negocjacji, a także doświadczenie. Istotne jest utrzymywanie pozytywnych relacji z dłużnikiem. Utrzymanie ich jest wprawdzie zazwyczaj dosyć skomplikowane, ale często niezbędne dla zwiększenia szans na odzyskanie pieniędzy. Indywidualne ustalenia i elastyczne podejście do tematu zwiększają szansę spełnienia zobowiązania. Jednostkowa charakteryzacja pozwala dłużnikowi na realne poczucie współpracy i umożliwienie spłaty. Bycie w otwartym konflikcie z dłużnikiem nikomu nie wychodzi na dobre. Szczególnie na etapie przedsądowym dąży się do rozwiązania sporu z dłużnikiem bez procesu sądowego, a poprzez podpisanie ugody i ustalenie nowych warunków spłaty zobowiązania. Prowadzone negocjacje między wierzycielem a osobą zadłużoną mają doprowadzić do takiego konsensu, który będzie zadawalający dla obu stron. Nie jest to proste.

Rozmowy windykacyjne mogą mieć różny przebieg. Wierzyciel powinien przygotować różne ich warianty i schematy oraz opracować odpowiedzi na typowe wymówki stosowane przez dłużników. Każda firma musi wiedzieć, jakie sankcje będzie stosować wobec nierzetelnych klientów w przypadku braku zapłaty.

Nikt nie urodził się geniuszem w windykacji, a jedyną drogą do osiągnięcia sukcesów na tym polu jest ciągła nauka i podnoszenie swoich kwalifikacji. Być może nie każdemu uda się opanować wszystkie umiejętności od razu, dlatego trzeba wciąż weryfikować swoje rozmowy przez telefon z dłużnikami i doskonalić ich skuteczność.