# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

# Collection. Управление дебиторской задолженностью

## Программа

1 день

### Collection: основы

- Понятие и природа долга и обязательства
- Соотношение и особенности должников — физические и юридические лица
- Взыскание долгов и коллекторство — законодательное регулирование и ограничения

### Дебиторская задолженность и должники

- Причины возникновения долгов. Факторы риска
- Понятие и анализ дебиторской задолженности
- Превентивные меры возникновения дебиторской задолженности
- Методы управления дебиторской задолженностью
- Пути и способы взыскания задолженности: уголовно-правовые, гражданско-правовые, противоправные, иные
- Основные типы должников и особенности работы с ними
- Этапы истребования долга

### Организационно-технические моменты Collection

- Создание организационной структуры подразделений Collection. Организация взаимоотношений внутри подразделения

- Управление подразделением и контроль сотрудников
- Организационные проблемы Collection
- CRM-системы и их использование в процессе Collection
- Организация работы с внешними консультантами и агентствами

## Психологические аспекты Collection и работы с должником

- Тактика выявления лжи
- Психологические приемы работы с должниками (рефрейминг, убеждение и т.п.)
- Использование особенностей корпоративной культуры должника при Collection
- Особенности выстраивания общения при Collection с различными видами должников
- Телефонный звонок: речевые техники
- PR-методы и сопровождение Collection (печатные СМИ, Интернет, реклама и т.п.)

2 день

## Технологии и методы Collection

- Общий алгоритм Collection
- Составление программы взыскания. Приемы взыскания
- Способы защиты должника от Collection

## Pre-Collection

- Правовой, экономический, организационный анализ должника и потенциальной задолженности
- Превентивные действия к должнику
- Skip-tracing

## Soft-Collection

- Принципы Soft-Collection и их реализация
- Организационные моменты Soft-Collection
- Режимы Soft-Collection — угрозы или консультации
- Определение реперных точек. Примеры эффективного построения Soft-Collection

## Hard-Collection

- Особенности стадии Hard-Collection
- Задачи и инструменты Hard-Collection
- Элементы процедуры Hard-Collection. Этапы реализации.
- Оформление результатов и дальнейшее планирование Collection

## Legal-Collection

- Цели, задачи и инструменты Legal-Collection
- Общие положения процедуры Legal-Collection. Алгоритм действий
- Тактики взыскания долга в суде
- Стратегия реализации Legal-Collection. Особенности стадии Legal-Collection

## Альтернативные стратегии и способы Collection

- Зачет долга
- Продажа долга
- Банкротство должника
- Медиация
- Третейские суды

Алгоритм действий по истребованию задолженности в соответствии
с законодательством Республики Казахстан

# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz