

KRZYSZTOF TOMCZUK

**CZEGO
NIE ZDRADZĄ CI
NAJLEPSI
WINDYKATORZY**

PONAD 300 KONKRETNÝCH
ZWROTÓW, TECHNIK, STRATEGII,
DIALOGÓW

© Copyright by Wydawnictwo Poligraf, 2018

© Copyright by Krzysztof Tomczuk, 2018

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Żaden fragment tekstu nie może być publikowany
ani reprodukowany bez pisemnej zgody wydawcy.

Skład i łamanie: Aleksandra Mikołajko, Wojciech Ławski

Projekt okładki: Aleksandra Mikołajko, Wojciech Ławski

Opieka redakcyjna: Klaudia Drózdź

Korekta: Ewelina Kuźmicka, Irena Piecha

Książka wydana w Systemie Wydawniczym Fortunet™ www.fortunet.eu
--

ISBN: 978-83-8159-043-3

Wydawnictwo Poligraf

ul. Młyńska 38

55-093 Brzezina Łąka

tel./fax (71) 344-56-35

www.WydawnictwoPoligraf.pl

*Bez wysiłku i gotowości do doświadczania bólu
oraz trwogi nikt się nie rozwinie,
nikt nie osiągnie niczego, co warte jest osiągnięcia.*

Erich Fromm, „O sztuce istnienia”

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	11
ROZDZIAŁ 1: 5 MITÓW WINDYKACJI.....	13
ROZDZIAŁ 2: WEJŚCIE W ROZMOWĘ.....	17
3 najpopularniejsze strategie	17
Dlaczego niektórych ciężko przekonać do strategii najlepszych windykatorów?	19
Czy najlepsi windykatorzy mają bardziej rozbudowany początek rozmowy?	21
Co konkretnie powinno pojawić się we wstępie rozmowy?	22
Prewencja przed przerywaniem i wchodzeniem w słowo	26
A jak już klient przerwie?	28
Trudne sprawy, czyli zaawansowane WEJŚCIA w rozmowę.....	29
ROZDZIAŁ 3: WYMÓWKI.....	33
Skąd się biorą wymówki i dlaczego nigdy nie znikną?.....	33
Jaki procent wymówek klientów to kłamstwa?.....	35
Jak rozpoznać, czy wymówka jest prawdziwa czy nie?	37
Jak reagować na wymówki prawdziwe, a jak na te drugie?	38
Klasyfikacja wymówek. 10 wspaniałych plus 1.	39
KATEGORIA 1: PROLONGATY	42
KATEGORIA 2: ODCZUCIA SUBIEKTYWNE.....	45
KATEGORIA 3. UTRATA ŹRÓDŁA DOCHODU	49
KATEGORIA 4. ZDROWIE	50
KATEGORIA 5. ZIELONO MI.....	53
KATEGORIA 6. STARANI.....	55
KATEGORIA 7. SEZONOWE	57
KATEGORIA 8. BAGATELIZUJĄCE	58
KATEGORIA 9. OFENSYWNE.....	59
KATEGORIA 10. NIETYKALNE	62
KATEGORIA 11. WSZYSTKO WPLĄCONE	64

ROZDZIAŁ 4: TECHNIKI NEUTRALIZACJI WYMÓWEK	67
Silna potrzeba samousprawiedliwień	67
A może od razu dłużnika sankcją?.....	68
Neutralizacja wymówek w 3 krokach	69
Skąd się wziął SLALOM i jak działa?.....	71
Jaka magia tkwi w słowie ALE i czy można je zamienić na inne, zachowując skuteczność techniki?.....	73
Jak ze SLALOMU korzystają najlepsi windykatorzy?.....	74
Najczęstszy błąd pojawiający się podczas stosowania techniki SLALOM...	75
Prawdopodobnie najkrótsze słowo posiadające siłę przekonywania to... ..	77
Jak wykorzystać siłę wymówki dłużnika przeciwko niemu samemu?.....	80
A co, jeśli żadna technika nie pomoże?	82
ROZDZIAŁ 5: ARGUMENTACJA STANOWISKA.....	85
Jak zwiększyć siłę sankcji 4-krotnie?	85
Jaki błąd przy zapowiadaniu sankcji popełniają najczęściej młodzi stażem windykatorzy, a jaki ci doświadczeni?.....	91
<i>Podpisał pan umowę. Dlaczego lepiej odpuścić sobie ten argument?</i>	98
Ile razy w rozmowie najlepsi windykatorzy zapowiadają sankcję?	98
ROZDZIAŁ 6: NEGOCJACJE	99
Większość ludzi nie lubi negocjować, ale dłużnicy nie mają wyjścia.....	99
Jak rozpoczynać negocjacje?	102
3 powody, dla których odległe deklaracje wpłat są groźne.	105
Całości nie ma – co robić?	107
Dlaczego nie warto zgadzać się na pierwszą propozycję klienta?	108
Błędy przy robieniu ustępstw	109
ROZDZIAŁ 7: SONDOWANIE ŹRÓDEŁ FINANSÓW.....	111
Kiedy opłaca się wejść w sondowanie sytuacji finansowej?.....	111
2 ścieżki sondowania finansów. Którą kiedy wybrać?	112
O co i w jakiej kolejności pytać?	113
7 zasad skutecznego sondowania finansów.....	116
ROZDZIAŁ 8: ZAMYKANIE ROZMOWY.....	117
O czym warto powiedzieć przed odłożeniem słuchawki?	117
Jakie funkcje spełniają poszczególne elementy zakończenia?	119

ROZDZIAŁ 9: PLAN ROZMOWY	121
Scenariusz, schemat, a może wolna amerykanka?.....	121
Plan rozmowy – struktura domyślna	125
Struktura nr 1: z otwartą przyłbicą	126
Struktura nr 2: skrótem	128
Struktura nr 3: monitoring należności.....	130
Struktura nr 4: szybka diagnoza	132
Struktura nr 5: sprzężenie zwrotne	134
Struktura nr 6: koniec trasy	137
Struktura nr 7: bestseller	139
Wolę być jak Cristiano	140
 ROZDZIAŁ 10: SŁOWA KLUCZE	143
Jakich słów używają najlepsi windykatrzy?	143
Dlaczego tyle słów ma zabarwienie negatywne?	144
 ROZDZIAŁ 11: BOLESNE BŁĘDY WINDYKATORÓW	147
Błąd nr 1: Dlaczego pani nie płaci?.....	147
Dlaczego windykatrzy wciąż o to pytają?	148
Jeśli nie <i>dlaczego pan nie płaci</i> , to co?	151
Czy można zbudować dobry, perswazyjny komunikat ze słowem <i>dlaczego</i> ?....	152
Błąd nr 2: Kiedy pan wpłaci?.....	153
Błąd nr 3: To co robimy?	157
Błąd nr 4: A nie udałooby się... ..	158
 ROZDZIAŁ 12: REGUŁY CIAŁDINIEGO W WINDYKACJI	161
Gdybyśmy tylko byli bardziej logiczni.....	161
Jak w kilka sekund zbudować w rozmowie autorytet?	162
Jak budować autorytet w windykacji terenowej?	165
Jak budować autorytet w windykacji telefonicznej?	167
Wpływ emisji głosu na osiągnięte wyniki	168
Jak jednym zdaniem zawiązać nić sympatii?	180
Wytrych nr 1 – atrakcyjność fizyczna	180
Wytrych nr 2: komplementy.....	180
Wytrych nr 3: czy ulegamy podobnym do nas?	185
Jak wykorzystać siłę stada w windykacji?	189
Wywoływanie konsekwencji	191

ROZDZIAŁ 13: JAKIE TECHNIKI ZNAJĄ KLIENCI?.....195

6 popularnych sposobów wywierania wpływu na windykatora.....	195
Jak bronić się przed technikami klientów?	197

ROZDZIAŁ 14: NIE DLA TYPOLOGII DŁUŻNIKÓW199

Dlaczego typologie dłużników to ślepa uliczka?	199
Najpopularniejszy typ klienta nie jest najtrudniejszy	201
Agresywni się nie „trafiają”, agresywnych tworzymy sami	202
Czyli nie przygotowywać się na typ klienta?	203

ROZDZIAŁ 15: 7 TAJEMNIC NAJLEPSZYCH WINDYKATORÓW 205**ROZDZIAŁ 16: SKUTECZNE NOTATKI 207**

Czy notatka może skrócić czas rozmowy i zwiększyć szansę na sukces? ...	207
Czego nie powinna zawierać notatka?.....	210

BONUS: WYNIKI ANKIET Z INTERPRETACJĄ..... 211

WSTĘP

Trzy minuty i 47 sekund. Tyle czasu potrzebowała pewna windykatorka, aby przekonać klienta do wpłaty tego samego dnia całości zaległości, mimo że jego pierwsze słowa brzmiały: *Teraz nie mam*.

Z kolei inny windykator w ciągu minuty i 25 sekund wyperswadował klientowi, że jego pomysł wpłacenia połowy należności następnego dnia jest co prawda całkiem niezły, ale lepiej jednak zamienić go na wpłatę całości dzisiaj.

Kolejnemu z nich przekonanie klienta, który przez ostatnie 3 miesiące aż 6-krotnie obiecywał wpłatę i ani razu jej nie dokonał, ustalenie harmonogramu spłat w 3 transzach (wszystkie dotarły) zajęło 4 minuty i 32 sekundy.

Odkąd zostałem trenerem moją obsesją stało się poszukiwanie odpowiedzi na pytanie: **Co tak naprawdę odróżnia tych najlepszych windykatorów od wszystkich pozostałych?** Przecież pracują przy tych samych sprawach, w tych samych godzinach, w tym samym systemie, a jednak część z nich potrafi odzyskać dwa razy więcej pieniędzy niż inni. W czym tkwi różnica?

Przez ostatnie 8 lat miałem możliwość odsłuchać prawie 20 000 rozmów prowadzonych przez windykatorów z różnym doświadczeniem, z odmiennymi kompetencjami, windykujących różne produkty i na każdym możliwym etapie opóźnienia. Poszukiwałem wspólnego mianownika dla tych z najwyższymi wynikami, ale i tych, którym jakoś tak zawsze było „pod górkę”. Co robią ci najlepsi, że są tak skuteczni i gdzie popełniają błędy ci drudzy, że jest im tak ciężko? Jakie różnice tkwią w sposobach argumentacji jednych i drugich? W jaki sposób negocjują najlepsi

windykatorzy? Jak rozpoczynają rozmowę? Co mówią przed odłożeniem słuchawki telefonu, by zwiększyć wiarygodność deklaracji? Jakich konkretnie słów używają? Czego unikają? Jak reagują na poszczególne wymówki?

To wszystko i wiele więcej znajdziesz na kolejnych stronach tej książki.

PS Będzie mi bardzo miło, jeśli postanowisz podzielić się ze mną opinią o książce: ksiazka@architekciwindykacji.pl.

ROZDZIAŁ 1

5 MITÓW WINDYKACJI

W starożytności mity pomagały ludziom uporządkować wiedzę o konstrukcji świata, zjawiskach przyrody i normach moralnych. Z jednej strony wprowadzały zatem pewien ład i porządek, z drugiej miały wymiar praktyczny. Nie bez wpływu na odbiór opowieści była też atrakcyjność samych historii i łatwość ich przyswajania. Występowali w nich wszak posiadający nadprzyrodzone moce bogowie, półbogowie oraz bohaterowie stanowiący wzorzec postępowania, a także tacy, których losy służyły za przestrogę. Historie były więc ciekawe, wciągające i dawały dość jasne i czytelne wskazówki.

Podobnie w windykacji. Również tu funkcjonuje kilka bardzo logicznych i łatwo przyswajalnych mitów, które pomagają poczuć się komfortowo. Niestety nie pozwalają się rozwijać.

MIT 1: *Jak mówi, że nie ma pieniędzy, to nie ma*

Gdy klient mówi, że nie ma pieniędzy, oznacza to jedynie, że wygodniej byłoby mu nie wpłacać ich w ogóle, zrobić to w innym terminie lub wpłacić mniej. Uznał bowiem, że jego inne zobowiązania mają wyższy priorytet. Siła kredytów, pożyczek i kart kredytowych tkwi w tym, że dostarczają przyjemności „na już”, a konsekwencje z nich płynące zostają odroczone. Część klientów chce dalej płynąć na tej fali „odkładania na jutro”, dlatego trafia do windykacji. Cała sztuka polega na tym, by windykator uświadomił dłużnika o wadze zobowiązania, w sprawie którego dzwoni, i tym samym przesunął się wyżej na jego liście priorytetów.

MIT 2: *Każdy klient jest inny*

Być może wszyscy klienci są różni, ale gdy zaczynają zalegać z płatnościami robią się bardzo podobni. Windykator, który przeprowadza codziennie 100 rozmów, podczas 99 słyszy te same wymówki co dnia poprzedniego. Gdy zaczyna negocjować, widzi te same uniki dłużników. Kiedy sankcjonuje, zauważa to samo zaskoczenie, a gdy „przestrzeli argumentem”, trafia w tę samą irytację.

MIT 3: *Nie mogę być asertywny, bo mam być prokliencki*

Od dłuższego czasu wszędzie słyszę: *my musimy być proklienci*. Gdy jednak zaczynam drażnić i dopytuję, co to właściwie znaczy, pojawia się krępująca cisza lub, gdy odpowiedź nie ma autoryzacji i udzielana jest w kuluarach, to najczęściej brzmi: *całować po rękach i godzić się na wszystko*. Nigdy na koniec rozmowy prowadzonej w tak rozumianej proklienckiej atmosferze nie usłyszałem, aby dłużnik podziękował za pomoc. A czyż nie o to chodzi? Żeby udzielić mu realnej pomocy?

Dla mnie proklienckie podejście oznacza tylko i aż dwie kwestie: szacunek do klienta i realną pomoc w wyjściu z zadłużenia. W praktyce? Nie oceniam, nie moralizuję, nie krytykuję, nie poniżam, nie zgadzam się na wszystko, czego klient chce. Argumentuję, przekonuję, sankcjonuję. Odnajduję optymalne rozwiązanie. W prawie 20 000 rozmów, które odsłuchałem, słyszałem wiele razy dziękuję ze strony klienta. Ani razu jednak słowo to nie padło, gdy rozmowa prowadzona była według pierwszej definicji proklienckości.

Mit 4: *My mamy najgorszych klientów*

Zdradzę tu pewną tajemnicę. W jakiegokolwiek części kraju bym nie szkolił windykatorów, jakiegokolwiek produktu by nie

windykowali i na jakimkolwiek etapie opóźnienia byłaby spłata, zawsze znajdą się tacy, którzy stwierdzą, że mają najtrudniejszych klientów. Nieważne czy windykują kredyty bankowe na DPD 1-30, wypowiedziane pożyczki krótkoterminowe, klienta B2B czy kredyty ratalne na magiczne urządzenia wielofunkcyjne. W każdej grupie są tacy, którzy znajdą powody świadczące o najwyższej trudności właśnie ich klientów:

- na naszym etapie jeszcze na dużo sobie pozwalają;
- nasi to nawet nie wiedzą, kiedy umowę podpisywali;
- my już mamy tak przekredytowanych, że im wszystko jedno. Itd.

Mit 5: *U mnie to nie zadziała*

Od czasu do czasu zdarza się na szkoleniu windykator, który stwierdza: *U mnie to nie zadziała. To tylko teoria, w praktyce nie jest tak łatwo*. Zwykle włączam wtedy realną rozmowę i pokazuję strategię, technikę, czy też zwrot, który działa w praktyce, a który właśnie został uznany jedynie za teorię. I wiecie co? To go przekonuje, ale jedynie do tego, by zmienić jeden mit na inny. Przeskakuję wtedy zwykle z *U mnie to nie zadziała* na *My mamy najgorszych klientów*. Nie neguje już przedstawionej techniki, ale zawęża jej skuteczność do innych klientów – jego na pewno w ten sposób nie da się przekonać. Kiedy ktoś szuka problemów, to prędzej czy później je znajduje. Kiedy szuka się rozwiązań to – na szczęście – mechanizm jest podobny. Po co więc się zadręczać?

Źródło wszystkich powyższych mitów tkwi w samousprawiedliwianiu niewystarczających kompetencji. Można przecież powiedzieć, że nie radzę sobie najlepiej z neutralizacją niektórych wymówek, ale bardziej komfortowo będzie, gdy stwierdzę, że skoro mówi, że nie ma, oznacza to, że nie ma. Można przyznać się, że nie mam żadnej sprawdzonej strategii i planu na rozmowę, ale wygodniej, że każdy klient jest inny. Można powiedzieć, że nie

potrafię być asertywny, ale o ile łatwiej, że nie mogę. I w końcu – zamiast stwierdzić, że nie daję sobie rady z klientami, mawiać, że mam najtrudniejszych w kraju. Parafrazując polityków – mam głębokie przekonanie graniczące z pewnością, że gdy dotrzesz do ostatniej strony tej książki, już nigdy (jeśli kiedykolwiek wcześniej to robiłeś) nie powtórzysz żadnego z tych mitów. Zakładam też, że skoro kupiłeś tę książkę, to chcesz być lepszy w tym, co robisz. A nie ma innej drogi, niż dostrzec swoje słabsze strony i zacząć nad nimi pracować.

ROZDZIAŁ 2

WEJŚCIE W ROZMOWĘ

3 najpopularniejsze strategie

Wyobraź sobie, że stajesz do biegu w nieznanym terenie. Nagrodą jest milion dolarów. Masz tylko jednego rywala, którego nigdy wcześniej na oczy nie widziałeś. Nie wiesz, jakiej jest płci, ile ma lat i czy kiedykolwiek brał udział w jakimś biegu. Zawody są jednak jeszcze bardziej nietypowe, bo nie wiesz również, jaka będzie topografia terenu, trasa będzie długa czy krótka? Wybista czy płaska? Czy warto zabierać pełny plecak i kurtkę przeciwdeszczową czy też może lepiej wszystko zostawić, bo meta jest za kolejnym pagórkiem? Dodatkowo na starcie dowiadujesz się, że masz do wyboru początek trasy: możesz biec pod górkę, z górki lub po płaskim terenie – w zależności od tego, jak zdecydujesz.

Logika podpowiada, aby wybrać opcję „z górki”, ale w głowie rodzą się różne scenariusze, być może to jakiś podstęp? Niewykluczone, że rozpoczynając bieg z górki, dostanę finisz pod górkę.

A gdybyś przed samym startem dowiedział się czegoś jeszcze? Mianowicie tego, że jeśli ruszysz pod górkę, to twój jedyny rywal będzie miał z górki. Jeśli wystartujesz z górki, to jego początkowo czeka trasa pod górkę. A jeśli po płaskim terenie, to on również będzie biegł tym samym odcinkiem. Dalsza część trasy jest dla was identyczna, do samego końca. Jeśli przez chwilę zastanowisz się, co mógłbyś zrobić z milionem, odpowiedź będzie prosta: biegnę z górki, trochę przewagi na pewno mi nie zaszkodzi.

Podobnie jest z rozpoczęciem rozmowy windykacyjnej. Możesz zbudować jedną z trzech pozycji negocjacyjnych w te kilkadziesiąt sekund. Silną (mieć z górki), słabą (mieć pod górkę) lub neutralną (zacząć na tych samych warunkach). Jesteś w stanie zatem uzyskać już na początku rozmowy przewagę nad klientem i ułatwić sobie dalszą pracę. Możesz również od razu rzucić sobie kłody pod nogi lub też zdecydować, że to jak się wystartuje nie ma wielkiego znaczenia. Prawdziwy wyścig zacznie się później.

Odsłuchałem rozmowy ponad 1000 różnych windykatorów pracujących na całkowicie odmiennych produktach: kredytach bankowych, pożyczkach krótkoterminowych, ogromnych fakturach, mandatach i pożyczkach ratalnych na kołdry o uzdrawiających właściwościach. Niezależnie od rodzaju produktu, opóźnienia w spłacie i doświadczenia windykatora, można wyszczególnić 3 strategie najczęściej występujące w podejściu do rozpoczęcia rozmowy.

Pierwsza: „po płaskim”.

Neutralna pozycja negocjacyjna.

Podaję niezbędne informacje formalne: opóźnienie, kwotę zaległości, rodzaj produktu i żądam zwrotu zaległości.

Druga: „pod górkę”.

Oslabiona pozycja negocjacyjna.

Podaję wybiórczo informacje formalne (np. samą kwotę) i czekam na reakcję klienta.

Trzecia: „z górki”

Silna pozycja negocjacyjna.

Najbardziej kluczowy jest dla mnie element, którego nie ma w pierwszej ani drugiej strategii – sankcja. Ponadto dopasowuję formę rozpoczęcia rozmowy do opóźnienia i historii wcześniejszych ustaleń.

Jest wiele czynników decydujących o różnicy między windykatorami z najwyższymi wynikami, a tymi z dolnych części rankingów, o których przeczytasz dalej w tej książce. Jednym z nich jest liczba zapowiadanych sankcji w trakcie rozmowy. **U najlepszych argumentacja występuje prawie dwa razy częściej niż u windykatorów z najsłabszymi wynikami.** [Więcej w rozdziale 5: Argumentacja stanowiska]. Zaczynają więc bardzo wcześnie, bo już od etapu WEJŚCIA w rozmowę.

Dlaczego niektórych ciężko przekonać do strategii najlepszych windykatorów?

Zdarza się, że gdy proponuję tak wczesne sankcjonowanie, spotykam się z dwoma głównymi, całkiem logicznymi kontrargumentami:

- Od początku mam „walić po głowie” sankcją? Nawet we wczesnych etapach opóźnienia?
- Dla mnie liczy się czas. Nie mogę sobie pozwalać na dopieszczone i rozbudowane rozpoczęcie rozmowy.

Zarzut nr 1: Od początku mam „walić po głowie” sankcją? Nawet we wczesnych etapach opóźnienia?

„Walić” – nie. Zapowiadać sankcję – tak. Nie chodzi tu oczywiście o „strzelanie z armaty do wróbla”, tylko o pokazanie od samego początku rozmowy **korzyści lub straty z wyboru, przed którym za chwilę postawimy klienta.** Dzięki temu zabiegowi wrzucamy w pewnym sensie na trampolinę nasze kluczowe pytanie kończące cały etap WEJŚCIA. Chodzi przecież o to, aby od samego początku było nam łatwiej, bo nie wiadomo jeszcze, jakie trudności czekają nas w dalszej części rozmowy.

Strategia nr 1: WEJŚCIA „pod górkę”:

- *Chodzi o zaległą fakturę wystawioną na kwotę 2500 zł. To już prawie 2 miesiące opóźnienia. Proszę mi powiedzieć, co się dzieje?*

Strategia nr 2: WEJŚCIA „po płaskim”:

- *Chodzi o pani kredyt gotówkowy. 650 zł zaległości, 55 dni opóźnienia. Pani to wpłaci jeszcze dziś czy przesunąć na jutro?*

Strategia nr 3: WEJŚCIA „z górki”, na wczesnych etapach opóźnień, wykorzystujące sankcje:

- *Dzwonię, aby **zatrzymać kolejne interwencje windykacyjne**. Zaległość na dziś to 1320 zł, termin płatności faktury minął 25 dni temu. Zdąży pani jeszcze dziś wpłacić, czy przesunąć termin na jutro?*
- *Dzwonię, ponieważ pana **historia kredytowa** jest na wysokim poziomie i szkoda byłoby nagle zacząć ją niszczyć. Wygodniej panu wpłacić te 440 zł dziś, czy potrzebowalby pan dodatkowych 2 dni?*
- *Chodzi o pana kredyt gotówkowy. 55 dni opóźnienia, 1650 zł zaległości. Mamy zaplanowany **wyjazd pracownika terenowego** na ul. Piłsudskiego 1/3 w Gnieźnie. Chciałby pan jeszcze załatwić sprawę telefonicznie, czy jednak decyduje się pan na dalsze procedury?*
- *Dzwonię, bo zapewne przez niedopatrzenie nie dotarła do nas kwota raty 230 zł. Chciałbym **zablokować wysyłkę negatywnego wpisu do BIKu**. Wygodniej będzie panu dzisiaj wpłacić czy zaznaczyć na jutro?*

Zarzut nr 2: Dla mnie liczy się czas. Nie mogę sobie pozwalać na dopieszczone i rozbudowane WEJŚCIA

Właśnie ten czas możemy zaoszczędzić, dzięki dobremu rozpoczęciu. Ten element rozmowy jest dużo prostszy niż etap argumentacji, gdzie pojawia się duża interakcja z klientem, trzeba być bardzo czujnym i reagować szybko. Najlepsi windykatrzy mają po 3–4 swoje ulubione, powtarzające się struktury, które wypełniają jedynie danymi wyświetlającymi się na monitorze. **Dzięki temu mają mniej klientów, z którymi w ogóle podejmują etap negocjacji, bo ten się nie pojawia.** Wymówki występują rzadziej, bo część klientów po prostu „odpada trafiona sankcją” w pierwszych sekundach rozmowy. Dodatkowo pamiętajmy, że zrobienie bardzo dobrego WEJŚCIA jest łatwiejsze niż prowadzenie (choćby) poprawnej argumentacji.

Czy najlepsi windykatrzy mają bardziej rozbudowany początek rozmowy?

Niekoniecznie. Najlepsi windykatrzy nierzadko poświęcają tyle samo czasu na swoje WEJŚCIE, co ci pozostali, bo szanują każde słowo. Czasami ich komunikaty przyjmują niemal telegraficzną formę, co sprawia, że nie rozpraszają uwagi klienta niepotrzebnymi na tym etapie informacjami.

- *Zaległość 2420 zł, opóźnienie 150 dni. Sprawa na ostrzu noża. Jest już wniosek o wypowiedzenie panu umowy i przekazanie sprawy na drogę sądowo-komorniczą. Pan rzeczywiście decyduje się na takie rozwiązanie?*
- *Zaległość 760 zł, opóźnienie 24 dni. Chodzi o wycofanie pana sprawy z windykacji. Do której godziny zdąży pan dziś wpłacić te 760 zł?*

Co konkretnie powinno pojawić się we wstępie rozmowy?

Domyślnie poprawne WEJŚCIE składa się z trzech obszarów: **identyfikacji, informacji oraz perswazji.**



I: Identyfikacja

Pierwszy obszar identyfikacji wymagany jest ze względów formalnoprawnych. Windykator przedstawia siebie i firmę oraz weryfikuje klienta zgodnie z obowiązującymi, wewnętrznymi procedurami. Najczęściej są to data urodzenia, PESEL, NIP, numer umowy lub samo imię i nazwisko.

Ruch wychodzący:

W: Jan Kowalski, z tej strony firma XYZ. Rozmawiam z panem Dawidem Nowakiem?

K: Tak.

W: Dla formalności datę urodzenia poproszę.

Ruch przychodzący:

W: *Michał Nowak, firma XYZ. Słucham?*

K: *Dzień dobry. Dzwoniono do mnie z tego numeru. Jan Kowalski z tej strony.*

W: *Już sprawdzam. PESEL dla bezpieczeństwa poproszę.*

Niektóre firmy, najczęściej banki, wymagają, aby windyktor przedstawił siebie i bank zanim zapyta klienta o imię i nazwisko. Przy większych opóźnieniach w spłacie, gdy istnieje ryzyko, że klient po tym, jak tylko usłyszy, kto i skąd dzwoni rozłączy się, bardziej opłacalne będzie sprawdzenie najpierw, czy rozmawiamy z właściwą osobą.

Czasami zdarza się, że już na tym pierwszym etapie rozmowy, klient stawia opór i nie chce poddać się weryfikacji. Doświadczony windyktor, który przechodził to już setki razy, poradzi sobie z tym problemem. Początkującym zalecam po prostu **przedstawienie intencji i – koniecznie – ponowne poproszenie o datę urodzenia**. Najczęściej to wystarcza.

W: *Jan Kowalski z tej strony, firma XYZ. Rozmawiam z panem Dawidem Nowakiem?*

K: *Tak.*

W: *Datę urodzenia dla formalności poproszę.*

K: *A skąd mam wiedzieć, że pan z banku dzwoni?*

Sposób 1:

W: *Chodzi o bezpieczeństwo pana danych. Przecież pan wie. Datę urodzenia poproszę.*

Sposób 2:

W: *Chodzi o to, aby nie przekazywać informacji o pana sprawie osobom trzecim. Datę urodzenia poproszę i już wyjaśniam.*

Sposób 3:

W: *Panie Dawidzie, takie są procedury, a sprawa jest pilna. Proszę o datę urodzenia.*

II: Informacja

Po tych kilkunastu pierwszych sekundach, klient już wie kto i skąd dzwoni. Czasami już na tej podstawie domyśla się też, w jakiej sprawie, choć nie zawsze. Stąd potrzeba przedstawienia podstawowych informacji. Należą do nich:

- Produkt (kredyt, pożyczka, faktura itd.).
- Etap sprawy/opóźnienie (14, 60, 250 dni, 2 lata, nowy wierzyciel itd.).
- Historia spłat (czy z poprzednich ustaleń się wywiązywał?).

Jeśli pominęlibyśmy etap informacyjny, to pytania z tego zakresu, z dużym prawdopodobieństwem, pojawią się w dalszej części rozmowy, w najmniej oczekiwanym momencie.

III: Perswazja

Tu klient już wie kto dzwoni, skąd dzwoni i czego dotyczy sprawa. Czas na najważniejszy element rozpoczęcia rozmowy. Pora wskazać klientowi, czego od niego oczekujemy i **co zyska, gdy podejmie działanie lub co straci, gdy działania zaniecha**. Dwa elementy perswazyjne na etapie WEJŚCIA to:

- Sankcja (co się stanie jak nie podejmie działania).
- Kotwiczenie (ukierunkowanie działania, wskazanie terminu).

Na rodzaj sankcji mają wpływ zawsze dwa czynniki: **etap sprawy i historia spłat**. [Więcej o sankcjach w rozdziale 5: Argumentacja stanowiska]. Kotwiczenie natomiast jest mechanizmem, którego celem jest **skierowanie uwagi klienta tam, gdzie nam będzie najłatwiej za moment prowadzić**

ewentualne negocjacje. Najpopularniejszym narzędziem wykorzystywanym, jako kotwica są presupozycje. W literaturze znajdziecie ich nawet 9 rodzajów, w windykacji wykorzystuje się najczęściej jedną z nich – **presupozycję pozornego wyboru.**

Zrób sobie test.

Przeczytaj poniższe pytanie i udziel pierwszej odpowiedzi, która przyjdzie ci na myśl. Najlepiej na głos (jeśli tylko masz taką możliwość).

Ile zwierząt z każdego gatunku Mojżesz zabrał na arkę?

Gdy zadaję to pytanie podczas szkoleń, najczęściej padającą odpowiedzią, w powyżej 90% przypadków, jest 2. Dopiero po chwili ktoś się orientuje i mówi, że przecież Noe miał arkę, nie Mojżesz. To zabawne pytanie wykorzystuje ten sam mechanizm, co **presupozycje – kieruje uwagę pytanego tam, gdzie pytającemu najwygodniej.** Uwagę można kierować także szybkością wypowiedzianych treści. Gdy podczas szkolenia, w końcowej części tego pytania przyśpieszam, wtedy częstotliwość odpowiedzi 2 sięga niemal 100%.

Mechanizm presupozycji bazuje na wyborze i mimo że tylko pozornym, to dość często ta subtelność jest niezauważana, a taki wybór sprawia, że chętniej decydujemy się na działanie, bo sami podjęliśmy decyzję, a nie została nam narzucona, np. *Kochanie, wyrzucisz śmieci **czy** pozmywasz?* (każdy wybór będzie dobry... dla osoby zadającej pytanie) lub bardziej perfidne, z użyciem presupozycji czasu, czyli: *Kochanie, **zanim** wyrzucisz śmieci – wolisz pozmywać **czy** wyjść z psem?*

Presupozycje podczas WEJŚCIA budujemy w taki sposób, aby **obie odpowiedzi były dla nas korzystne lub jedna opcja była skrajnie niekorzystna dla klienta.**

Obie odpowiedzi korzystne:

- *Pan to zdąży wpłacić jeszcze dziś **czy** wygodniej będzie dopiero jutro?*
- *Pan to już wpłacał **czy** dopiero dziś będzie regulował?*
- *Pan to wpłaci dziś do południa **czy** potrzebuje pan czas do końca dnia?*
- *Wpłaci pan to jeszcze dziś **czy** potrzebuje pan dodatkowych 24 godzin?*

Jedna odpowiedź korzystna dla nas, a jedna skrajnie niekorzystna dla klienta:

- *Pan chce się dogadać polubownie **czy** zdecydował się już pan na najgorsze?*
- *Pan chce na spokojnie to spłacać w transzach **czy** woli pan wyrzucać pieniądze w błoto i przepłacać?*
- *Pan to będzie wpłacał **czy** wnioskuję pan o wypowiedzenie umowy?*

Prewencja przed przerywaniem i wchodzeniem w słowo

Rozpoczęcie rozmowy jest jedynym etapem, w którym reakcja klienta nie jest pożądana. Najkorzystniej dla windykatora, jeśli cała jego aktywność ograniczyłaby się tu do słuchania. Oczywiście oprócz poddania się weryfikacji. Celem rozpoczęcia, jest bowiem udzielenie dłużnikowi odpowiedzi na poniższe istotne pytania:

*Kto dzwoni? Skąd dzwoni?
W jakiej sprawie?*

Co się stanie jak nie podejmę teraz działania?

Jaki mam czas na podjęcie działania?

Dlaczego tak ważne jest, aby klient nie wchodził nam w słowo na początku rozmowy? Bo grozi to osłabieniem naszej pozycji negocjacyjnej już na starcie.

W: *Dzwonię w sprawie zaległej faktury na kwotę 4210 zł. Opóźnienie w spłacie przekroczyło już 60 dni...*

K: *Tak, tak wiem, ja wam wszystko na koniec miesiąca wpłacę, czekam na faktury...*

[Klient jako pierwszy wyznacza termin, teraz to windykator będzie walczył o jego skrócenie, a nie klient o wydłużenie. Słabsza pozycja negocjacyjna].

W: *Dzwonię w sprawie zaległej faktury na kwotę 4210 zł. Opóźnienie w spłacie przekroczyło już 60 dni.*

K: *Wszystko wiem, dzisiaj wam „puszczę” 1000 zł.*

[Klient jako pierwszy narzuca kwotę. Teraz to windykator będzie walczył o zwiększenie wysokości stawki, a nie klient o obniżenie. Słabsza pozycja negocjacyjna].

Rozerwane w ten sposób rozpoczęcie, to negocjacyjnie bardzo dobry krok... ze strony klienta. Teraz to windykator musi przekonywać do wcześniejszej spłaty lub zwrotu większej kwoty. Jest część windykatorów, u których wejście w słowo na początku rozmowy zdarza się znacznie rzadziej niż u wszystkich pozostałych. Do tej grupy należą ci, którzy mają lepszą emisję głosu, wyższą płynność, pewność, szybkość wypowiedzi oraz akcentowanie. Te elementy skupiają uwagę klienta bardziej i nie ma on czasu na natychmiastową reakcję, bo jego koncentracja ledwie nadąża za tym, co mówi windykator. Wbrew pozorom wcale nie jest tak, że

optymalny sposób mówienia to wolno i zrozumiale. **Tempo wypowiedzi windykatora powinno być na lekkim przyspieszeniu, bo wtedy zyskuje on podwójną przewagę.**

- Jak ktoś mówi szybko, to trudniej wejść mu w słowo i przygotować sensowny kontrargument.
- Jak ktoś mówi szybko i dynamicznie, to wywołuje w drugiej stronie poczucie, że widocznie wie, o czym mówi. W naturalny sposób wzrasta autorytet windykatora.

A jak już klient przerwie?

Mamy dwa główne sposoby reakcji, zależne od stadium zaawansowania wyводу dłużnika: etap wczesny i zaawansowany.

Pierwszy – wczesny etap wyводу:

W: *Dzwonię w sprawie zaległej faktury na kwotę 4210 zł. Opóźnienie w spłacie przekroczyło już 60 dni...*

K: *Tak, tak wiem...*

W: *Ale proszę dać mi skończyć, bo mam informacje sprzed chwili w pana sprawie...*

Drugi – późny etap wyводу, czyli gdy „mleko się rozlało”:

W: *Dzwonię w sprawie zaległej faktury na kwotę 4210 zł. Opóźnienie w spłacie przekroczyło już 60 dni...*

K: *Dzisiaj wam „puszczę” 1000 zł.*

W: *Proszę się jeszcze wstrzymać z deklaracjami, ponieważ dzwonię z pilną informacją. Tak jak powiedziałam, opóźnienie w spłacie przekroczyło już 60 dni, a to – zgodnie z naszymi procedurami – oznacza wysyłkę pana sprawy do firmy windykacyjnej. Dlatego pozwoliłam sobie zadzwonić i zapytać, czy jednak udałoby się uregulować 4210 zł, aby to zablokować? Jaka jest pana decyzja, bo ja muszę wiedzieć, co dalej robić?*

Najgorsze, co można zrobić, to podążyć za klientem, bo wtedy nasza pozycja negocjacyjna będzie bardzo słaba.

W: *Dzwonię w sprawie zaległej faktury na kwotę 4210 zł. Opóźnienie w spłacie przekroczyło już 60 dni...*

K: *Dzisiaj wam „puszczę” 1000 zł.*

W: *A reszta kiedy?*

W: *Dzwonię w sprawie zaległej faktury na kwotę 4210 zł. Opóźnienie w spłacie przekroczyło już 60 dni...*

K: *Dzisiaj wam „puszczę” 1000 zł.*

W: *A więcej by się panu nie udało zebrać?*

Jeśli się uda, przerywamy tak szybko, jak to możliwe i prosimy o jeszcze chwilę uwagi. Warto skorzystać z siły słowa „bo” – wtedy chęć wysłuchania do końca rośnie.

- *Bo mam najświeższą informację...*
 - *Bo dostałem właśnie informację z działu prawnego...*
 - *Bo dostałem właśnie wniosek od przełożonego...*
- Itd.

Jeśli nie zdążymy i klient pierwszy zaproponuje kwotę lub termin, wtedy musimy ponownie podbić stawkę i zażądać spłaty. Tu równie pomocne będzie skorzystanie ze wspomagaczy „bo”, „ponieważ”. [Więcej o sile tych słów w rozdziale 4: Techniki neutralizacji wymówek]. **Najważniejsze podczas budowania pozycji negocjacyjnej jest to, kto za kim podąża.** Jeśli ty za klientem, oznacza to, że on kontroluje rozmowę; jeśli on za tobą, to ty. Jeśli masz kontrolę, masz wpływ na wszystko, co istotne: od czasu rozmowy po ustalenie ostatecznej kwoty deklaracji.

Trudne sprawy, czyli zaawansowane WEJŚCIA w rozmowę

Mąż przychodzi do domu z pracy i nagle widzi swoją żonę w łóżku z jakimś mężczyzną. – Co to ma znaczyć?! – pyta mąż.

– Kawę wypił, koniak też, to co mu miałam zaproponować?

Ten, nie najwyższych lotów dowcip, idealnie oddaje potrzebę zastosowania zaawansowanych WEJŚĆ na pewnym etapie procesu windykacyjnego. Jeśli bowiem kontakty z klientem były już nawiązywane wielokrotnie i standardowe rozmowy nie przyniosły rezultatu, to trzeba spróbować w inny sposób. Należy od pierwszej sekundy pokazać klientowi, że teraz naprawdę stan jego sprawy się zmienił i jest bardzo źle. WEJŚCIA takie możemy budować z sankcjami [więcej w rozdziale 5: Argumentacja stanowiska], regułami [więcej w rozdziale 12: Reguły Cialdiniego w windykacji] oraz słowami kluczami [więcej w rozdziale 10: Słowa klucze]. **To, co odróżnia takie WEJŚCIE od standardowego, to fakt, że nie żądamy zapłaty.** Na etap negocjacji, choćby przez chwilę, klient musi popracować.

WEJŚCIE zaawansowane nr 1: sprawa na biurku

Dzwonię, ponieważ otrzymałem dziś na biurko pana sprawę [reguła autorytetu]. Stan na umowie – krytyczny [słowo klucz]. Grozi panu lada chwila wypowiedzenie [sankcja]. Pan już naprawdę zdecydował się na najgorsze? [sankcja niedopowiedziana]

WEJŚCIE zaawansowane nr 2: jesteś wytypowany

Dzwonię, ponieważ pana umowa została wytypowana przez Centralę [słowo klucz] do indywidualnego toku spłaty [reguła niedostępności]. Pytanie tylko, czy jest pan zainteresowany?

WEJŚCIE zaawansowane nr 3: oferta jednorazowa

Dzwonię, ponieważ z uwagi na długą historię współpracy jest pan wśród klientów, którzy mogą otrzymać indywidualny tok spłaty. Oferta jest jednak jednorazowa, a wpłata zaliczkowa musi nastąpić do 48 godzin [reguła niedostępności]. Chce pan z niej skorzystać?

WEJŚCIE zaawansowane nr 4: już jedzie

Dzwonię w sprawie wyjazdu pracownika terenowego na adres Piłsudskiego 13/2 we Wrocławiu [sankcja] z uwagi na 95. dniowe opóźnienie. O której godzinie będzie pan jutro w domu?

WEJŚCIE zaawansowane nr 5: z klauzulą

Dzwonię, ponieważ pana umowa otrzymała klauzulę [słowo klucz] „do wypowiedzenia” [sankcja] i chciałem tylko się upewnić, że dalsze kroki wierzyciela są dla pana jasne. Wie pan jak wygląda dalsza procedura czy ma pan jakieś pytania?

WEJŚCIE zaawansowane nr 6: nie wierzę

Postanowiłem zadzwonić do pana osobiście [reguła autorytetu], ponieważ ma pan długą historię dobrej współpracy z nami [reguła konsekwencji] i aż trudno było mi uwierzyć, że się pan poddał i zdecydował na wypowiedzenie [sankcja], dlatego chciałem się upewnić. Naprawdę jest tak, jak mam w raporcie [słowo klucz] napisane, panie Andrzeju? [skrócenie dystansu]

Każdy typ powyższego wejścia słyszałem w realnych rozmowach wielokrotnie. Czy to oznacza, że wszyscy klienci spadają z krzeseł, gdy je słyszą? Nie. Ale znaczna część reaguje tak, jak nie zareagowałyby nigdy na standardowe rozpoczęcie rozmowy. A windyktor w dalszej jej części ma „z górki”. I tylko od niego zależy, czy wykorzysta ten pęd. Bo tuż za rogiem czyhają...