

Miarą nowoczesnej windykacji nie jest zmuszenie kontrahenta do spłaty zaległości, ale doprowadzenie do stanu, w którym dłużnik sam wykaże chęć uregulowania długu. A co interesuje klienta firmy windykacyjnej? Przede wszystkim skuteczność działania. Poniższy poradnik to opis narzędzi, które mogą pomóc w zrealizowaniu celów wszystkich zainteresowanych stron.

Nielojalni kontrahenci niewywiązujący się z podjętych zobowiązań finansowych - nie płacący w ogóle lub znacząco spóźniający się z terminowymi wpłatami - to zjawisko dość powszechne. Z badań wynika, że najwięcej problemów z płatnościami mają małe i średnie przedsiębiorstwa - tutaj wystarczy kilka niezapłaconych faktur na dużą kwotę, aby stracić płynność finansową. Co gorsze, małą firmę taka sytuacja może doprowadzić nawet do bankructwa.

Ściągnięcie należności od dłużnika to nie lada wyzwanie. Dlatego po wyczerpaniu wszystkich dostępnych metod i środków klienci najczęściej zwracają się po pomoc do firm windykacyjnych. Od nich działania oczekują skuteczności i konkretnych efektów w postaci uregulowania zadłużenia przez nielojalnego kontrahenta.

Pracownicy profesjonalnych firm windykacyjnych wykonują setki rozmów telefonicznych dziennie, wysyłają niezliczone ilości monitów, wezwań, a nawet smsów. Pracują z bardzo specyficznym i trudnym w kontakcie odbiorcą - dłużnikiem, który czasem nie wykazuje nawet chęci spłacenia powstałych zaległości. Praca windykatora nie należy zatem do najłatwiejszych - wymaga cierpliwości, uporu i determinacji w działaniu. Nie mniej istotne są także narzędzia wykorzystywane przez firmy windykacyjne w codziennej pracy. Jedynymi ze skuteczniejszych kanałów nowoczesnej komunikacji z dłużnikami są wiadomości voice (głosowe) oraz smsowe.

### **Telefon od wierzyciela**

Wiadomości głosowe spotykają się z coraz większym uznaniem firm windykacyjnych ze względu na swój wpływowy charakter i relatywnie niski koszt w stosunku do konieczności wykonania połączenia przez windykatora. Co istotne, mogą być kierowane zarówno na telefony komórkowe, jak i stacjonarne. W przypadku nawiązania połączenia wiadomość zostaje automatycznie odtworzona dłużnikowi, a co więcej - umożliwia połączenie np. z działem rozliczeń w celu wyjaśnienia zaistniałego problemu. Regularna wysyłka wiadomości głosowych przypominających np. o obowiązku dokonania wpłaty z całą pewnością pomaga wyrabiać dyscyplinę płatniczą u dłużników.

Z usług wiadomości głosowych korzysta m.in. dział windykacji spółki Ogicom. Prezes firmy, Krzysztof Szyszka: - Do wysyłki wiadomości głosowych wykorzystujemy platformę Redlink.pl dostarczaną przez firmę Vercom. W określonym momencie system informatyczny generuje komunikat tekstowy, który następnie przekazywany jest do platformy Redlink.pl. System automatycznie zamienia go na mowę i odtwarza klientowi poprzez zestawione połączenie telefoniczne. Dzięki temu możemy skutecznie dotrzeć do klientów, którzy zalegają z płatnościami.

### **Sms zamiast przypominacza**

Sms to znakomity środek komunikacji, który łączy w sobie prostotę przekazu z niemal stuprocentową pewnością odebrania i przeczytania wiadomości przez odbiorcę. Wiadomości sms mogą służyć do informowania o posiadanym zadłużeniu, zbliżającym się terminie zapłaty czy wysokości naliczonych odsetek.

Bez wątpienia plusem jest możliwość personalizacji prowadzonych kampanii smsowych czy głosowych. Siła takiego przekazu jest kilkaset mocniejsza niż wiadomość masowa, w której nie zostaje wskazany żaden konkretny adresat. To narzędzie szczególnie przydatne w firmach windykacyjnych, gdzie wysyłka wiadomości o jednakowej treści do wszystkich odbiorców jest zwyczajnie niemożliwa. W przekazie spersonalizowanym, np. w ramach Redlink.pl, dłużnik otrzymuje wiadomość o indywidualnie dobranej treści, np. z informacją o upływającym terminie spłaty zaległości czy konsekwencjach nieregulowania wpłaty.

Przydatnym narzędziem jest także możliwość integracji platformy Redlink.pl z posiadanym systemem informatycznym, co pozwala na automatyczne wysyłki komunikatów o z góry zaplanowanej porze (np. trzy dni przed upływem terminu płatności). Dodatkowo, dostarczane statystyki pomagają zmierzyć skuteczność danej kampanii - do ilu odbiorców trafiła wiadomość, które kontakty się zdezaktualizowały itp.

### **Podsumowanie**

Mimo że postać windykatora nie kojarzy się zbyt pozytywnie, nie jest jego życiowym celem, aby straszyć, męczyć czy nękać dłużnika, a więc za wszelką cenę odzyskać zaciągnięty dług. Windykator nie jest komornikiem, który zjawia się u naszych drzwi, aby odebrać wszystko, co mamy. Życie pokazuje, że w trudnej sytuacji może znaleźć się praktycznie każdy - dlatego tak ważny w pracy windykatora jest dobór takich narzędzi i środków, które w profesjonalny i skuteczny, a zarazem etyczny sposób pozwolą odzyskać zaciągnięty dług.

### **BEST image PR**