
Guida operativa per addetti al recupero crediti

di Gianpaolo Luzzi
Roberto Romiti
con la collaborazione di Maurizio Vecchione



Ulteriori contenuti sono disponibili all'interno del Booksite.

Le istruzioni per scaricare i file sono a pag. **319**

EDIZIONI
FAG
MILANO

|

|

Indice sistematico

Introduzione: recuperare crediti in tempi di Covid 19 - non tutte le tasche degli italiani sono poi così malmesse.....	11
---	-----------

Premessa	15
-----------------------	-----------

Parte I Debitori e debiti

Capitolo 1 - Debitori

1.1 Tipologie economiche.....	21
1.2 Tipologie sociologiche.....	24
1.3 Performance di recupero e aree geografiche	28
1.4 La persona fisica e la capacità di intendere e volere	30
1.5 Successioni.....	31
1.6 Caso di morte del soggetto finanziato a mezzo cessione del quinto sullo stipendio	32
1.7 La comunione dei beni tra coniugi.....	32
1.8 Il fideiussore e l'avallante.....	35
1.9 Condominio	35
1.10 L'impresa individuale, familiare e il libero professionista.....	36
1.11 Società in nome collettivo (Snc) e società semplice.....	37
1.12 Società in accomandita semplice (Sas).....	38
1.13 Srl e le società di capitali in genere	39

Indice sistematico

1.14	Società in liquidazione	39
1.15	Trasformazione delle società	41
1.16	Cooperative	41
1.17	Consorzi	42
1.18	Associazioni, Fondazioni e Comitati	43
1.19	Società fiduciarie	44
Capitolo 2 - Debiti		
2.1	Titoli di credito - la tratta, la cambiale, l'assegno	47
2.2	Altre forme di pagamento	56
2.3	L'imputazione di pagamento e l'esatto adempimento	57
2.4	La delegazione di pagamento, l'espromissione e l'accollo	60
2.5	La compensazione e la confusione	61
2.6	La novazione	61
2.7	La transazione	62
2.8	Il contratto, l'ordine, la bolla, la copia commissione, la notula del professionista, i testimoni ecc.	63
2.9	Le forniture "in nero"	66
Capitolo 3 - Rischi del debitore		
3.1	La mora del debitore	68
3.2	L'eccezione di inadempimento, mutamento delle condizioni patrimoniali dei contraenti e la risoluzione del contratto	69
3.3	L'azione surrogatoria e quella revocatoria	70
3.4	Il sequestro conservativo, giudiziario, speciale e il diritto di ritenzione	73
3.5	Il giudice competente	74
3.6	Decreto ingiuntivo e procedimento ordinario	76
3.7	La formula esecutiva e il precetto	77
3.8	Le notifiche	78
3.9	L'esecuzione forzata: mobiliare, immobiliare, l'espropriazione presso il terzo	78
3.10	Il fallimento - liquidazione giudiziale e il Codice della "crisi d'impresa"	82

Capitolo 4 - La Giustizia è sempre lenta e costosa?

4.1	Sicuramente sì, ma a volte molto meno di quanto speri il debitore	85
4.2	La provvisoria esecuzione	87
4.3	Le cause di valore inferiore a € 5.200	87
4.4	Assegnazione dei beni dell'esecutato	89
4.5	I reati connessi con l'insoluto	89

Parte II
La Phone Collection

Capitolo 5 - Il recupero crediti telefonico

5.1	Il recupero crediti telefonico	95
5.2	Phone Collection: un rapporto costi/benefici	98
5.3	Chi può fare la Phone Collection	100
5.4	Che cosa si può fare con la Phone Collection	101
5.5	Come, quando e dove fare Phone Collection	103
5.6	I tre approcci maggiormente utilizzati nella Phone Collection..	104

Capitolo 6 - La comunicazione telefonica

6.1	La comunicazione orale.....	107
6.2	La cadenza del linguaggio (velocità e ritmo)	108
6.3	Il tono, il volume, la modulazione e il timbro della voce	109
6.4	L'intercalare e la modulazione del linguaggio.....	110
6.5	Coinvolgere il proprio interlocutore con il linguaggio vocale..	111
6.6	Esercizi di rilassamento per vincere l'eccessiva tensione della voce	112
6.7	Coinvolgere il proprio interlocutore con il linguaggio verbale ..	114
6.8	Gli errori da evitare nella presentazione e nel corso del colloquio.....	115

Capitolo 7 - La pianificazione della Phone Collection

7.1	L'elaborazione dello script	119
7.2	Lo studio della pratica.....	119
7.3	Avere sottomano tutti i dati che servono	120

7.4	Tecniche di rintraccio dei debitori.....	121
7.5	Orari di chiamata e scadenziario dei ripassi	126

Capitolo 8 - Il processo della Phone Collection

8.1	Il processo della Phone Collection in uscita e suoi obiettivi....	130
8.2	Ricerca del contatto col debitore e sua identificazione - sfruttare le assenze.....	132
8.3	La presentazione	135
8.4	Conferma dello stato debitorio.....	136
8.5	Accertamento del mancato pagamento, coinvolgimento dell'interlocutore e la ricerca delle informazioni utili al recupero..	137
8.6	La chiusura e l'accordo sulle modalità di pagamento	139
8.7	Scarico della pratica e relazione conclusiva	143
8.8	Scopi e obiettivi del primo contatto e di quelli successivi	144
8.9	Il processo della Phone Collection in entrata e i suoi obiettivi ..	146
8.10	Il processo della Phone Collection a chiusura e controllo dell'attività domiciliare.....	147
8.11	Trasmettere l'immagine aziendale.....	148

Capitolo 9 - Case history

9.1	Non ho neanche venti euro nel portafoglio! (Ma sarà poi tutto vero? Impariamo a indagare!)	151
9.2	Una debitrice facile a litigare con gli avvocati	156
9.3	Il furbesco tentativo di saldo e stralcio da parte di un avvocato...	163
9.4	Se pago una rata oggi, si può fare qualcosa dopo?	167
9.5	<i>“È strano non essere contattati direttamente dalla filiale”</i>	171
9.6	Da un esordio nebuloso a un finale splendido (non sempre però le cose vanno così alla grande)	174

Parte III La Home Collection

Capitolo 10 - Non solo recupero telefonico: il recupero domiciliare

10.1	Home & Collection: quando l'una, quando l'altra?.....	181
10.2	Finalmente, faccia a faccia col debitore.....	183

10.3	Il rag. Picchi, sconosciuto protagonista della Home Collection di 50 anni fa	187
------	--	-----

Capitolo 11 - Il processo della Home Collection

11.1	Prima di iniziare.....	191
11.2	La pianificazione del lavoro	194
11.3	Il processo di recupero domiciliare	195
11.4	L'assegnazione della pratica da parte dell'ufficio e controllo da parte dell'addetto.....	196
11.5	La pianificazione delle visite a tavolino e sul campo.....	197
11.6	La ricerca del contatto fisico col debitore.....	199
11.7	L'identificazione del debitore e la presentazione dell'addetto al recupero	205
11.8	Notifica, conferma e spiegazione dello stato debitorio	207
11.9	La negoziazione e gli accordi sulle modalità di pagamento	209
11.10	Come concludere un piano di rientro	210
11.11	Come concludere uno stralcio.....	213
11.12	L'appuntamento per la seconda visita	217
11.13	Lo scarico della pratica e la relazione conclusiva	219
11.14	L'irreperibilità del debitore: il 50% delle ragioni dell'insuccesso del recupero	219

Capitolo 12

Prescrizioni normative per Home, Phone e Back office Collection

12.1	Prescrizioni ex art. 115 TULPS.....	223
12.2	I comportamenti del Negoziatori Crediti Problematici® sanzionabili penalmente.....	226
12.3	Legge sulla <i>privacy</i>	229
12.4	Le attività di recupero sanzionate dall'AGCM.....	233

Parte IV

La negoziazione per recupero crediti

Capitolo 13 - Comunicare in maniera persuasiva

13.1	La comunicazione come strumento per il recupero crediti.....	246
------	--	-----

13.2	Il processo della comunicazione	247
13.3	La comunicazione persuasiva.....	251
13.4	Il piano di argomentazione persuasiva.....	254
13.5	L'analisi transazionale.....	258
13.6	Le tipologie psicologiche di debitore	263
13.7	Il linguaggio del corpo	265
13.8	Scoprire la menzogna interpretando il linguaggio del corpo ...	271
13.9	Trucchi, regole e stratagemmi per farci dire di sì.....	275
Capitolo 14 - Come controbattere alle principali obiezioni e contestazioni		
14.1	Le obiezioni generiche.....	288
14.2	Le contestazioni generiche	292
14.3	Le contestazioni giuridicamente pertinenti.....	294
14.4	Le contestazioni sul pagamento degli interessi e spese accessorie..	299
Capitolo 15 - I tre volti del Phone Collector in tempi di Covid 19: detective, ascoltatore, persuasore		
15.1	La “vecchia” telefonata di recupero: rottamarla o solo aggiornarla?.....	301
15.2	Il Phone Collector detective: chi domanda comanda.....	303
15.3	Il Phone Collector detective: il cosiddetto “ <i>investimento empatico</i> ” (please help me to help you).....	305
15.4	Il Phone Collector detective le sette domande “ <i>evergreen</i> ”	307
15.5	Il Phone Collector detective: la gestione del debitore che ha conservato il proprio reddito	311
15.6	Il Phone Collector ascoltatore	313
15.7	Il Phone Collector persuasore.....	315
Booksite: istruzioni per l'uso		319