

# Оглавление

<b>Введение</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>Глава 1. Товарные кредиты</b> . . . . .	<b>11</b>
1.1. История товарных кредитов . . . . .	11
1.2. Товарные кредиты сегодня . . . . .	13
1.3. Причины предоставления товарных кредитов . . . . .	14

1.4. Проблемы предоставления товарных кредитов . . . . .	16
1.5. Управление товарным кредитом . . . . .	19
1.6. Возврат денег . . . . .	21
<b>Глава 2. Кредитная политика . . . . .</b>	<b>23</b>
2.1. Основы кредитной политики . . . . .	23
2.2. Каким характеристикам должна удовлетворять организация, которой можно предоставить товарный кредит . . . . .	26
2.3. Планирование размеров товарного кредита . . .	33
2.4. Кредитная политика на основании анализа клиентской базы . . . . .	36
2.5. Независимый контроль за задолженностью . . .	41
2.6. Страхование дебиторской задолженности . . .	65
<b>Глава 3. Предоставление товарного кредита . . .</b>	<b>71</b>
3.1. Конкурентные отличия . . . . .	71
3.2. Ценность продукта . . . . .	78
<b>Глава 4. Подготовка продавцов . . . . .</b>	<b>89</b>
4.1. Проблемы продавцов . . . . .	89
4.2. Коммуникативные проблемы . . . . .	99
4.3. Лояльность продавцов . . . . .	104
4.4. Основные аспекты обучения . . . . .	108
4.5. Технология продаж . . . . .	115
4.6. Зачем это надо? . . . . .	131
4.7. Кто должен учить продавцов . . . . .	133

<b>Глава 5. Работа с невозвращенным кредитом . . .</b>	<b>141</b>
5.1. Востребование долгов . . . . .	141
5.2. Внешнее инкассо . . . . .	142
5.3. Внутреннее инкассо . . . . .	146
5.4. Работа кредитного инспектора (менеджера) . . . . .	149
<b>Глава 6. Переговоры по возврату долгов . . . . .</b>	<b>157</b>
6.1. Переговоры с должником . . . . .	157
6.2. Этапы ведения переговоров . . . . .	158
6.3. Ограничения при проведении переговоров о возврате долга . . . . .	165
6.4. Доводы должников . . . . .	168
6.5. Методики проведения переговоров . . . . .	171
<b>Глава 7. До обращения в суд . . . . .</b>	<b>193</b>
7.1. Последний рубеж . . . . .	193
7.2. Уловки должника . . . . .	194
7.3. Что необходимо сделать до обращения в суд . . . . .	198
<b>Литература . . . . .</b>	<b>203</b>