

Приложение 4. Литература

100 шагов по сбору долгов. Практическое руководство по работе с должниками

Автор: Шумович А.

Издательство «Альпина Бизнес Букс».

Простая, технологичная и основанная на большом опыте книга о том, как вернуть свои деньги и при этом не потерять заказчиков и долю рынка из-за чрезмерно агрессивного процесса взыскания долгов.

Эти сто советов и время, проведенное за чтением, будут полезны, прежде всего, финансовым специалистам, кредитным менеджерам, кредитным контролерам, коллекторам, бухгалтерам и другим работникам, вовлеченным в процедуру контроля неоплаченных счетов, а также работникам службы продаж, заинтересованным в качестве своей клиентской базы.

1С: КОЛЛЕКТОР. Как построить автоматизированную систему работы с дебиторской задолженностью

Автор: Мрочковский Н.

Издательство «Феникс».

Эта книга о том, как построить такую систему в вашем конкретном бизнесе на базе наиболее распространенной в России учетной системы — «1С: Предприятие 8.0», де-факто являющейся стандартом учетного и управленческого программного обеспечения для бизнеса в нашей стране.

Прежде всего, издание будет интересно владельцам и руководителям бизнеса, финансовым директорам, руководителям и сотрудникам отделов продаж, службы безопасности и других подразделений, вовлеченных в работу с дебиторами.

Некоторые вопросы, на которые вы получите ответы, прочитав эту книгу:

- задолженность и какие мероприятия необходимо проводить на каждой стадии;
- как оценить надежность клиента в B2B;

- как персонал вашей компании может негативно влиять на дебиторскую задолженность;
- какие существуют схемы мотивации персонала, помогающие снизить уровень проблемной задолженности;
- каковы наиболее эффективные инструменты контроля и управления дебиторской задолженностью;
- как работать с безнадежной задолженностью и обеспечить создание резервов на покрытие убытков от безнадежной задолженности;
- ряд других способов, схем и решений.

111 баек для тех, кто продает

Авторы: Сергеев А., Москвина Е.

Издательство «Питер»

В изящной занимательной форме изложены ключевые вопросы эффективных продаж. Описаны 111 ситуаций, приведены притчи, были и анекдоты, имеющие отношение к данной теме. Каждой ситуации дан соответствующий комментарий в виде краткого психологического анализа и указана область применения. Часть баек и комментариев посвящена работе с дебиторской задолженностью.

Активные продажи

Автор: Рысев Н.

Издательство «Питер»

Одно из самых популярных в России руководств по активным продажам. Полезный учебник, включающий множество примеров из практики.

Дебиторская задолженность. Методы возврата, которые работают

Автор: Дудин А. С.

Издательство «Питер».

Книга написана юристом и бизнес-консультантом с опытом работы в сфере управления дебиторской задолженностью и взыскания долгов более восьми лет. Приводится множество примеров из российского опыта, практических заданий, комментариев руководителей и специалистов разных компаний, а также большое количество образцов документов, которые можно использовать в работе с должниками.

Как управлять дебиторской задолженностью

Автор: Покудов А. В.

Издательство «Эксмо».

Вы узнаете, почему большой объем задолженности — позитивное явление, как разделить задолженность на «хорошую» и «плохую», сколько вам будут должны через три года, когда выгоднее просто продать задолженность. И самое главное — как ею управлять.

Книга будет интересна как предпринимателям, имеющим свое дело, так и широкому кругу читателей, стремящихся улучшить свое финансовое положение.

Психология влияния. 5-е изд.

Автор: Чалдини Р.

Издательство «Питер».

Серия: «Мастера психологии».

По мнению большинства западных и отечественных психологов, это одно из лучших учебных пособий по социальной психологии, конфликтологии и менеджменту. Книга Роберта Чалдини выдержала в США пять изданий, ее тираж давно превысил 2 миллиона экземпляров. Данная работа подкупает читателя легким стилем и эффектной подачей материала. Это серьезный труд, в котором на самом высшем уровне анализируются механизмы мотивации, усвоения информации и принятия решений. Новое, переработанное и дополненное, издание международного бестселлера займет достойное место в библиотеке психолога, менеджера, педагога, политика — каждого, кто по роду деятельности должен убеждать, воздействовать и оказывать влияние.

Работа с дебиторской задолженностью. Практическое пособие

Авторы: Соснаускене О. И., Пашкина И. Н., Фадеева О. В.

Навыки работы с дебиторской задолженностью необходимы каждой организации (предприятию, компании) на любом рынке, поскольку практически всегда есть риск столкнуться с недобросовестным клиентом. Умение грамотно предотвратить риск появления просроченной задолженности, а также взыскать долги путем переговоров и без обращения в суд дает возможность обеспечить организации стабильное и уверенное развитие. При наличии в организации политики работы с клиентами, регламента управления дебиторской задолженностью

и грамотных менеджеров вероятность невозврата долгов значительно снижается, а с должниками сохраняются лояльные отношения.

Пособие рассчитано на главных бухгалтеров организаций, аудиторов, работников налоговых и финансовых служб, студентов и преподавателей экономических вузов и колледжей.

Социальная психология. 7-е изд.

Автор: Майерс Д.

Издательство: «Питер».

Серия: «Мастера психологии».

Учебник Дэвида Майерса «Социальная психология» воспитал не одно поколение американских студентов. Пятое издание этого фундаментального труда появилось в США в 1996 году. Живой язык автора, обзор широкого спектра теорий и гипотез, разнообразие экспериментов — все это не только привлечет внимание студентов гуманитарных факультетов, но, безусловно, заинтересует психологов, социологов, философов.

Эта книга, одновременно строго научная и человечная, наполнена фактами и интригующей информацией, что делает ее чтение не только познавательным, но и увлекательным. В ней описаны фундаментальные принципы социального мышления, влияния и поведения, а также разнообразные эксперименты и последние исследования.

Тренинг влияния и противостояния влиянию

Автор: Сидоренко Е. В.

Издательство «Речь»

В книге излагается авторская концепция «цивилизованного» и «варварского» влияния, описывается оригинальная программа тренинга с алгоритмами и психологическими тренажерами.

Танцы с долгами

Автор: Шаульскийкий А.

Журнал «Профессия Директор» № 1 (январь) 2009 г.

Управление дебиторской задолженностью

Автор: Брунгильд С. Г.

Издательство: АСТ.

Серия «Самоучитель».

Эта книга — ценный источник советов по грамотному управлению дебиторской задолженностью. Из нее вы узнаете самое необходимое о кредитной политике предприятия, правилах заключения договора и правилах торговли, организации службы финансовой безопасности фирмы. Рекомендации, приведенные в книге, позволят вам оценить реальный размер дебиторской задолженности, с легкостью разобраться с предприятиями-должниками и, что самое главное, выявить потенциальных должников.

Управление дебиторской задолженностью. От превентивных мер до взыскания

Автор: Телеш Е. Ю.

«Издательство Гревцова».

Серия «Бизнес от А до Я».

Книга дает системное представление о работе с дебиторской задолженностью. В ней предложены методы управления, предупреждения возникновения, а также способы взыскания дебиторской задолженности. Более углубленному восприятию материала способствуют удачно подобранные примеры. Несомненным достоинством книги является ориентация на практический опыт.

Приложение 5. Отзыв о тематических тренингах

В рамках внутреннего совещания региональных руководителей ЗАО «Мултон», отвечающих за экономическую безопасность компании, состоялся тренинг, посвященный вопросам работы с дебиторской задолженностью. Целью тренинга было освоение коммуникационных приемов и техник работы с должниками, которые позволяют получать долги, сохраняя хорошие отношения с клиентом.

Тренер Алексей Сергеев показал высокий уровень профессионализма и эрудированности. Реальные примеры из практики ведения бизнеса выгодно проиллюстрировали материал тренинга. Учет специфики **ЗАО «Мултон»** повысил эффективность тренинга.

Содержание программы обучения отвечало поставленным целям и задачам тренинга. Раздаточные материалы, полученные участниками, отличались информативностью и активно использовались на тренинге.

ЗАО «Мултон» благодарит ТА «Мастер-класс» за проведенную работу и надеется на дальнейшее сотрудничество.

25 февраля 2010 г.

**Левашова М. Н., директор представительства
ООО «АЛЬФАХИМГРУП»**

Материал изложен в доступной, понятной форме. Тренинг очень понравился. Много игровых моментов, которые хорошо срабатывают на запоминание. Тренер занимает аудиторию своей эмоциональностью, профессионализмом, не дает скучать, понятно излагает материал. Отличная организация тренинга.

Лирник А. Н., менеджер ООО «АЛЬФАХИМГРУП»

Очень насыщенный тренинг, благодаря которому я нашел ответы практически на все вопросы, касающиеся темы. Очень интересный и не скучный тренер. Организация тренинга на должном уровне.

**Каламбет В., региональный менеджер
ООО «АЛЬФАХИМГРУП»**

Обновил знания (был на предыдущем тренинге), нашел новые приемы по работе с возражениями. Тренер в доступной форме сумел донести основные приемы.

Ломова А. В., оператор ИП «Столярова»

Я получила ответы на все поставленные вопросы, плодотворный тренинг. Большое спасибо Алексею за плодотворный и конструктивный тренинг!!! Организация тренинга, как всегда, на «отлично»!

Кондаурова А. А., менеджер по продажам ООО ГК «Акцент»

Супер! Очень здорово! Много интересных, нужных, значимых, хоть и не новых моментов и главное — методы их устранения или профилактики проблем. Тренер приятный, умный, интеллигентный, образованный человек, ответил на все вопросы, разобрали все систематизации. Просто супер! В восторге, все удобно, все в тему, все в наличии, вкусные кофе-брейки.

Смирнов Н. А., бизнес-тренер

Получил необходимую информацию, практические примеры и решение типовых ситуаций. Практика не только по работе, но и на внедрение системы работы с получением дебиторской задолженности. Тренер — профессионал, хорошая речь. Отличная организация тренинга.

Грушина О. А., НЕКС «Трейдинг»

Очень понравилось. Поняла ошибки при выбивании дебиторской задолженности. Получила много положительных эмоций по дебиторской задолженности, поняла основные задачи. Понравилась форма преподнесения материала.

Лучинкас П., НЕКС «Трейдинг»

Тренинг прошел на позитиве. Получил много полезной информации по теме. С удовольствием буду участвовать в других тренингах с этим тренером. Организация отличная.

Мардашова Е., НЕКС «Трейдинг»

Впечатления отличные. Прошел легко, вынесла часть новых мыслей о дальнейшей работе с дебиторкой. Тренер увлекательно, интересно, познавательно рассказывает.

Боровков П., директор ООО «Учет.ру»

Понравилась модель «красной линии» и то, что практически все инструменты привязаны к ней. Понравился стиль преподавания.

Старицына К. А., консультант-бухгалтер ООО «Учет.ру»

Тренинг начался без опозданий. В компании работают очень приветливые люди. На тренинге понравилось удачное чередование беседы и увлекательных упражнений. Тренер живой, эмоциональный, с чувством юмора. Такого человека можно спросить о многом. Все было на хорошем уровне.

С. В., консультант-бухгалтер ООО «Учет.ру»

Положительные впечатления о тренинге. Очень познавательно и актуально. Четко и доступно. Тренер понятно, свободно излагает информацию. Производит хорошее впечатление. На мой взгляд, он установил контакт с аудиторией.

Литвиненко А. И., менеджер сгм-службы консалтингового холдинга «Платонов и Партнеры»

Впечатление положительное, понравился конструктивизм и гибкая реакция на вопросы аудиторши. Алексей очень доступно и просто осветил тему тренинга.

Чутитина В. В., менеджер сгм-службы консалтингового холдинга «Платонов и Партнеры»

Тренинг понравился, некоторые рекомендации планирую применить на практике в ближайшее время (работа с возражениями, схема воздействия на клиента). Тренер понравился. Было приятно воспринимать на протяжении всего тренинга.

**Дронова О. В., консультант-юрист консалтингового холдинга
«Платонов и Партнеры»**

Тренинг в целом очень понравился, почерпнула много нового, появилось желание попробовать реализовать. Алексей как тренер произвел хорошее впечатление. Человек, знающий, о чем говорит. Спасибо. Организация в целом достаточно хорошая.

**Морозова Г., заместитель по реализации СХПК «Комбинат
“Тепличный”»**

Замечательный тренинг. Я убедилась, что в своей работе делаю почти все правильно по работе с дебиторами, но кое-что нужно скорректировать. Алексей — отличный тренер, потому что не теоретик, а практик + психолог. Мне очень понравилось с ним общаться. Организация тренинга хорошая.

Диденко А. Б., менеджер отдела продаж ЗАО «Хартинг»

Впечатление положительное: много новой информации, возможность применения в работе с заказчиками, наглядность схем + тесты в виде игр. Понравилась подача информации, артистичность, чувство юмора.

Ильина Е. Н., менеджер отдела продаж ЗАО «Хартинг»

Получена полезная информация, разработан алгоритм общения с клиентом по дебиторке. Интересное представление информации, диалог с участниками.

Маркина Е. Ю.

Тренинг понравился. Очень интересно и полезно. Узнала много интересной информации. Тренер очень понравился. Живой, общительный, коммуникабельный, профессионал в своем деле. Понравилась организация тренинга. Как лекционная часть, так и практическая (упражнения, игры и т. д.).

Власенко А. Е., менеджер по продажам ООО «Глобал Ривет Инжиниринг»

Очень полезный тренинг на актуальную проблему в современном бизнесе. Обсуждение схемы работы с ДЗ, структурирование этапов работы — бесценный опыт. Алексей — очень опытный тренер, практик, хорошо поставленная, грамматически верная речь. Было очень приятно познакомиться. Все организовано на высоте.

Пронина М. Ю., менеджер коммерческого отдела ООО «ТВ Трейд»

Получила много нужной и полезной информации по методике, схемам, психологическому давлению и многому другому, что поможет систематизировать мою работу. Тренер — высокообразованный, опытный человек, умеющий простым и доступным языком донести сложную информацию. Все было на высоте, спасибо!