
Il recupero crediti

di Gianpaolo Luzzi

EDIZIONI
FAG
MILANO

|

|

Indice sistematico

Introduzione	9
---------------------------	----------

Capitolo 1 - Indebitamento e insolvenze

1.1 L'indebitamento delle imprese e delle famiglie in Italia	13
1.2 Andamento dei pagamenti in Italia	15
1.3 Situazione dei protesti e dei fallimenti in Italia.....	22
1.4 La tempistica di recupero in Italia rispetto al resto del mondo.....	26

Capitolo 2 - La prevenzione

2.1 I motivi base per cui l'insoluto si forma	29
2.2 La prevenzione in fase contrattuale.....	34
2.3 Le garanzie reali e personali.....	44
2.4 La prevenzione in fase normativa	48
2.5 Le informazioni e le investigazioni finanziarie pre e post vendita..	55
2.6 Dieci indici di controllo.....	57
2.7 I service di informazioni commerciali e di investigazione finanziaria ..	61
2.8 Cos'è concretamente possibile conoscere	63
2.9 Il furto d'identità	67

Capitolo 3 - Elementi di gestione dei crediti commerciali

3.1 Il credit manager.....	69
3.2 A che serve gestire i crediti?	71

Capitolo 4 - Il recupero crediti tradizionale

4.1	Dei debiti e delle pene	83
4.2	Il recupero crediti giudiziale	87
4.3	Costi, tempi e problematiche del recupero in via giudiziaria in Italia ..	88
4.4	Gli aspetti penali dell'insolvenza	89

Capitolo 5 - Il recupero crediti contemporaneo

5.1	Che cos'è il recupero stragiudiziale: definizione	94
5.2	Il segreto del suo successo: la soluzione 100%	96
5.3	I servizi offerti	97
5.4	Schema del processo del recupero crediti in via stragiudiziale.....	103
5.5	Tipologie di recupero	106

Capitolo 6 - Metodologie di recupero crediti stragiudiziale

6.1	I numeri del settore e le performance dei service di recupero	117
6.2	Crediti bancari	124
6.3	Crediti da utenze.....	125
6.4	Crediti commerciali.....	126
6.5	Crediti finanziari.....	126
6.6	Crediti leasing	127
6.7	Crediti da prestazioni professionali.....	128
6.8	Crediti da cessioni	129
6.9	Kpi dell'efficacia dell'attività di recupero crediti	129

Capitolo 7 - Scelta del service di recupero crediti

7.1	I parametri per una scelta razionale del service di recupero	135
7.2	I requisiti oggettivi che il service esterno deve avere	140
7.3	I requisiti soggettivi che il service esterno deve avere.....	164
7.4	Esiste un profilo di service ideale?	172

Capitolo 8 - Patti chiari fin da subito

8.1	Le voci di spesa per i service	181
8.2	I costi del servizio	183
8.3	- Quando è il cliente che cerca di fare il furbo.....	199

Capitolo 9 - Il recupero crediti transnazionale

- 9.1** Il recupero crediti in via stragiudiziale in Europa205
9.2 Il recupero crediti in via stragiudiziale negli USA.....210

Capitolo 10 - Comunicazione 1: tecniche di comunicazione persuasiva

- 10.1** La comunicazione come strumento per il recupero crediti214
10.2 Il processo della comunicazione215
10.3 La comunicazione persuasiva.....219
10.4 Il piano di argomentazione persuasiva222
10.5 Le tipologie psicologiche di debitore225
10.6 Le categorie sociologiche dei debitori228
10.7 Il linguaggio del corpo233
10.8 Scoprire la menzogna interpretando il linguaggio del corpo ...239
10.9 Trucchi, regole e stratagemmi per farsi dire sì243
10.10 Profili professionali.....253

**Capitolo 11 - Comunicazione 2: saper controbattere alle obiezioni
& contestazioni dei debitori**

- 11.1** Le obiezioni generiche258
11.2 Le contestazioni generiche261
11.3 Le contestazioni giuridicamente pertinenti263
11.4 Le contestazioni sul pagamento degli interessi e spese accessorie.. 267

Capitolo 12 - Organizzazione: il processo di recupero crediti

- 12.1** Prima di iniziare269
12.2 La pianificazione del lavoro dell'addetto al recupero272
12.3 Il processo di esazione.....273
12.4 L'assegnazione della pratica da parte dell'ufficio
e controllo da parte dell'addetto274
12.5 La pianificazione delle visite a tavolino e sul campo275
12.6 La ricerca del contatto fisico col debitore277
12.7 L'identificazione del debitore e la presentazione dell'addetto
al recupero.....283
12.8 Notifica, conferma e spiegazione dello stato debitorio286

12.9	La negoziazione e gli accordi sulle modalità di pagamento ...	287
12.10	Come concludere un piano di rientro	289
12.11	Come concludere uno stralcio	292
12.12	L'appuntamento per la seconda visita.....	295
12.13	Lo scarico della pratica	297
12.14	L'irreperibilità del debitore: il 50% delle ragioni dell'insuccesso del recupero	297

Capitolo 13 - Tecniche amministrative - giuridiche: interlocutori e comportamenti giusti

13.1	La persona fisica	301
13.2	L'impresa individuale, familiare e il libero professionista.....	306
13.3	Le comunioni.....	307
13.4	Individuare la persona giusta con cui parlare	312
13.5	La documentazione attestante l'obbligazione	314
13.6	I comportamenti dell'addetto al recupero crediti sanzionati penalmente	317

Capitolo 14 - Case history

14.1	Banca IFIS	319
14.2	Findomestic	324
14.3	Il credito: una parte vitale del business	326
14.4	La soluzione per il cliente va sempre trovata.....	330
14.5	Sorgenia, la gestione dei crediti sempre più processo "CORE" in azienda	335
14.6	Crescita, innovazione e rapporto costante con il territorio.....	341
14.7	Il leasing tra trasformazioni, opportunità e prospettive future....	344
14.8	Mondo bancario: sfide, cambiamenti e nuove opportunità	348

Appendice

A1	La registrazione dei collaboratori presso la Questura ex art. 115 TULPS	351
A2	Decalogo Unirec-Associazioni consumatori	353
A3	Il Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito	355