

THU HỒI CÔNG NỢ CHO DOANH NGHIỆP

Phương pháp đàm phán – thương lượng



Nội Dung Chương trình

- ◆ **Phần I.** TỔNG QUAN VỀ THU HẬP CÔNG NỢ
- ◆ **Phần II.** ĐÀM PHÁN, THƯƠNG LƯỢNG, NHƯ TÁC ĐỘNG CẢNH I THỰC BA TRONG THU HẬP N
- ◆ **PHẦN III.** THU HẬP N BÊN PHÁP PHÁP LÝ
- ◆ **Phần IV.** HỒ I VÀ ĐÁP

Phần I. TÀI NGUYÊN VÀ THU HẬP CÔNG N

I. Bối cảnh tổ chức và các khóa học

II. Công việc thu hút

I. BÀN CHỌI TỌA CÁC KHOẢN NH

1. Khái niệm chung

2. Căn cứ xác định các khoản NH

3. NH quá hạn và nguyên nhân quá hạn

1. Khái niệm chung



Là nghĩa vụ trả tiền học tài sản của tổ chức, cá nhân này phải trả cho tổ chức, cá nhân khác.

**2. Căn
cớ xác
định
mức
khoản
nợ**

HĐ hoặc thỏa thuận giữa
các bên

Bản án, quyết định của cơ
quan nhà nước có thẩm
quyền

Hành vi pháp lý dẫn
phát sinh
nghĩa vụ trả nợ.

Căn cứ khác...

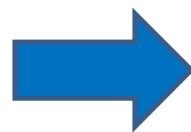
HĐ học thà thu n gi a các bên

1. H p đ ng
mua bán hàng
hóa, dịch v :

Đã cung c p hàng hóa,
dịch v nh ng khách
hàng không thanh toán
t i n

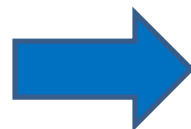
Đã nh n t m i ng c a
khách hàng nh ng không
cung c p hàng hóa, dịch
v theo nh th a thu n

2. Hợp đồng vay
tiền hoặc thuê,
mượn tài sản



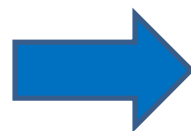
Đòn hèn không trả
tiền gốc hoặc lãi,
không trả lại tài sản
thuê, mượn

3. Hợp đồng gửi
tiền, tài sản



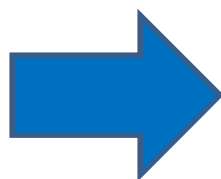
Khi cần, đòn hèn
không trả lại tiền, tài
sản hoặc làm mất

4. HĐ hoặc thỏa
thuận nhả chuyển
tiền, tài sản cho
người khác



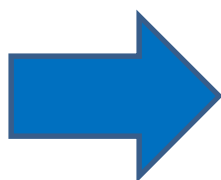
Không chuyển tiền,
tài sản cho người
khác và cũng
không trả lại cho
người nhận chuyển

5. Hợp đồng lao động: Có thể thỏa thuận hợp tác đào tạo và cam kết thời gian làm việc tối thiểu sau đào tạo



Người lao động không làm việc theo thời gian thỏa thuận sau khi đào tạo → Hoàn lại tiền đào tạo.

6. Thỏa thuận thu/nhận học phí/tiền học tài sản nhưng không trả cho chủ sở hữu.



Nhân viên công ty nhận tiền, tài sản của KH nhưng không giao cho công ty.

Người thân nhận học phí, tài sản không trả cho chủ sở hữu

Hành vi pháp lý đ⊃n ph⊃⊃ng làm phát sinh nghĩa vụ tr⊃n n⊃, căn c⊃ khác...

1. H⊃a th⊃⊃ng

2. Trúng th⊃⊃ng: Lo to, x⊃s⊃

3. B⊃i th⊃⊃ng thi⊃t h⊃i do gây ra tại n⊃n, thi⊃t h⊃i cho ng⊃⊃i khác

4. Khuy⊃n m⊃i

5. Th⊃a k⊃

3. Nợ quá hạn và nguyên nhân nợ quá hạn

Nợ quá hạn là gì?

Là khoản nợ chủ nợ đã cho khách nợ thanh toán cho chủ nợ khi đã **quá thời hạn** phải thanh toán theo thỏa thuận giữa chủ nợ và khách nợ hoặc đã **quá thời hạn** phải thanh toán theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.



Nguyên nhân phát sinh các khoản nợ quá hạn

- Khách nợ mong muốn trả nợ nhưng không có khả năng trả nợ (Không có tiền, tài sản).
- Khách nợ có tình trạng không thanh toán (Có tiền, tài sản nhưng có tình trạng không trả nợ)
- Khách nợ và chủ nợ có vướng mắc về quy định và nghĩa vụ của các bên.
- Khách nợ lừa đảo/lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản, có tình trạng chiếm giữ tài sản

II. CÔNG VIỆC THU HỒI N

1. Thu hồi là gì?

2. Ý nghĩa của việc thu hồi

3. Hệ số thu hồi

4. Nội dung thu hồi

5. Nguyên nhân trách thu hồi

6. Làm gì để hoạt động thu nhập đạt hiệu quả

1. Thu hồi nợ là gì?

Là yêu cầu khách nợ thanh toán cho chủ nợ các khoản tiền, tài sản **đến hạn/quá hạn** mà khách nợ phải trả cho chủ nợ theo HĐ hoặc thỏa thuận giữa chủ nợ và khách nợ hoặc theo QĐ của cơ quan NN có thẩm quyền hoặc do hành vi pháp lý đến phải trả

2. Ý nghĩa của việc thu hồi ?

- Đảm bảo sự lành mạnh về tài chính của doanh nghiệp, cá nhân.
- Đảm bảo lợi ích nhuần của Doanh nghiệp, cá nhân.
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp, nghiêm túc, lành mạnh trong hoạt động kinh doanh
- Quy định sự sống còn của DN, cá nhân.

Phá sản là gì?

Theo từ điển mở Wikipedia: Phá sản (hay còn gọi bình dân là sập tiệm) là tình trạng một công ty hay xí nghiệp khó khăn về tài chính, bị thua lỗ hoặc thanh lý xí nghiệp không đem báo để thanh toán từng số các khoản nợ đến hạn. Khi đó, tòa án hay một cơ quan tài phán có thẩm quyền sẽ tuyên bố công ty hay xí nghiệp đó bị phá sản. Có hai loại phá sản: phá sản thật và phá sản gian lận. Phá sản thật là khi người chủ công ty bị thất bại, thiêu tính toán, quản lý tồi, vay mượn tùy tiện, kế toán không minh bạch, không tôn trọng những nghĩa vụ đã cam kết, không khai báo cho tòa án hay cơ quan có thẩm quyền về tình hình经营 chi trả theo đúng thời hạn luật pháp quy định. Phá sản gian lận là khi người chủ công ty có ý gian trá trong kế toán, che giấu bất tài sản nợ, khai tăng tài sản có. Phá sản gian lận bị phạt nặng hơn phá sản thật.^[1]

Việc phá sản có thể do chủ công ty tự nộp đơn xin phá sản, hay do một hoặc nhiều chủ nợ có đơn yêu cầu. Tài sản, tiền và của công ty có thể được mang bán đấu giá để thanh toán nợ.^[1] Một số quốc gia, cá nhân cũng có quyền tuyên bố phá sản.

Điều 6, khoản 4, Điều 15 của Luật phá sản thì doanh nghiệp phá sản khi “*mất khả năng thanh toán các khoản nợ đến hạn*».

10 nguyên nhân dẫn đến phá sản doanh nghiệp: **Doanh nghiệp bị xu n**

Nhiều doanh nghiệp coi việc bị xu n là khó biết trước và khó mà tránh được. **Điều đó hoàn toàn không đúng vì phần lớn các món nợ bị mất đều có nguyên nhân từ một quyết định sai lầm của doanh nghiệp.** Chúng ta nhìn doanh nghiệp không thu thập đủ thông tin cần thiết về khách hàng, doanh nghiệp bị qua lời khuyến cáo từ trước, và tiếp tục cung ứng hàng khi khách hàng vẫn còn nợ cũ tồn đọng. Điều biết về những khách hàng mới và về những thanh toán và lớn cần phải có những biện pháp an toàn hay phòng ngừa. Các doanh nghiệp ít bị xu n vì rất quan tâm đến khả năng tài chính của khách hàng. Họ sẵn sàng từ chối một hợp đồng kinh doanh khi thấy nghi ngờ hoặc rủi ro một phần là quá lớn. Các doanh nghiệp đang có khó khăn về kinh doanh, doanh thu thấp đang dần tiếp nhận các hợp đồng. Chính sự dãn dãi, coi thường này có thể dẫn đến bị mất nợ và trở thành một cú đòn quyết định gây nên phá sản. **Lời khuyên thật. Hợp đồng tốt nhất của doanh nghiệp chính là hợp đồng kinh doanh mà doanh nghiệp không mất niềm tin và từ chối thực hiện.**

3. Hệ thống thu hồi nợ

- Hợp đồng học phí có giá trị tương đương chứng minh quyền đòi nợ học bằng ghi âm, ghi hình...
- Giáo viên chứng minh học sinh đã hoàn thành nghĩa vụ khác trước khi phát sinh quyền đòi nợ.
- Các văn bản xác nhận nợ giữa hai bên (nếu có).
- Các thủ tục, văn bản trao đổi giữa học sinh và khách nợ liên quan đến khoản nợ cần thu hồi.

4. Nội dung thu hút

- Xác định giá trị khoản nợ, đơn đặt khách nợ trả nợ, thu nợ
- Liên hệ, làm việc với tổ chức hoặc cá nhân có liên quan để thu nợ
- Quy trình thu hút và các biện pháp áp dụng trong quá trình thu hút

5. Người đi ph\ trách thu h\ i n\



Vai trò của người phụ trách thu hồi nợ

- Tạo sự thiện chí trả nợ của khách nợ
- Thúc đẩy quá trình thanh toán nợ của khách nợ
- Tạo hình ảnh chuyên nghiệp (tốt đẹp) của công ty
- Quyết định khả năng thành công của việc thu hồi nợ

Cân nhắc người đi ph\ trách thu h\ i n\ ?

L\nh đ\ o
(Giám đ\ c/Phó Giám đ\ c)

Nh\n vi\ n

?

N\ n l\ a ch\ n ng\ i **đ\ /đang tr\ c ti\ p làm
vi\ c v\ i khách n\ tr\ c đ**

Tại sao?

- Hiểu rõ về hàng số về việc và khoản nên thu hàng
→ Không mất thời gian nghiên cứu hàng số
 - Hiểu rõ về khách nên: Tâm lý, tính cách, thói quen, sở thích... → Không mất thời gian tìm hiểu về khách nên → Hiểu quá cao hàng
 - Tránh cho khách nên có cảm giác bị ép buộc, gây áp lực, truy nên ... khi ngừng thu nên không phải là ngừng thiếp nên xuyên tạc ngừng tác.
- **Chấp dụng trong giai đoạn đàm phán, thiếp nên lắng.**

Thái độ cần có của người phụ trách thu hồi nợ

- **Tích cực:** xác định việc của DN như công việc của chính mình. Thu hồi nợ đem lại quyên lãi trực tiếp cho người thu hồi nợ
- **Thiêng chĩ:** Xác định việc thu hồi nợ là một công việc nghiêm túc, quan trọng chứ không phải là bài “ép” để thu nợ. Không thể hiện công việc một cách miễn cưỡng.
- **Lắng nghe**
- **Kiên trì, nhẫn nại**
- **Khéo léo**

Kiến thức

- Hiểu và nắm rõ về toàn bộ hệ thống liên quan đến khoản nợ cần thu hồi
- Hiểu rõ về khách nợ và ngành nghề kinh doanh của khách nợ
- Có kiến thức về pháp luật, kinh tế...
- Có đủ “bản lĩnh” để tiếp xúc và tác động với khách nợ.

6. Làm gì để hoạt động thu h́i n̄ có híu qú

Tìm híu k̄, đánh giá h̄ s̄ thu h́i n̄ .

Tìm híu k̄ v̄ khách n̄ tr̄ ̄ c khi tīn hành các cách th̄ c thu h́i n̄

Th̄ c hín đ̄ y đ̄ các nghĩa v̄ c̄ a ch̄ n̄ đ̄ i v̄ i khách n̄ trong văn b̄ n đã ký

L̄ a ch̄ n nḡ ̄ i ph̄ trách thu h́i n̄ phù h̄ p

L̄ a ch̄ n ph̄ ̄ ng pháp, cách th̄ c thu h́i n̄ phù h̄ p cho t̄ ng giai đ̄ n

Phần II. ĐÀM PHÁN, THƯƠNG LƯỢNG TRONG THU HẬP



Bằng mọi giá cần ngừng thu hồi nợ thành công – Giai đoạn tiếp theo là đàm phán.

Tại sao?

- 1. Thời điểm tài chính, thời gian.**
- 2. Giữ lại tình cảm với khách nợ → có thể tiếp tục cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho khách nợ.**
- 3. Tránh tổn hại về sức khỏe, tâm lý, tinh thần, tính mạng, uy tín...**
- 4. Có thể thu hồi nợ đòi với các trường hợp khách nợ không có tài sản, hoặc nếu thu hồi nợ không có căn cứ pháp lý để thu hồi bằng biện pháp pháp lý...**

Các bước chuẩn bị

Bước 1. Sắp xếp hồ sơ, nghiên cứu, đánh giá hồ sơ

Bước 2. Tìm kiếm các thông tin liên quan đến khoản
nợ

Bước 3. Tìm ra ĐIỂM YẾU của khách nợ

Bước 4. Xây dựng kế hoạch thu nợ

Bước 5. Thực hiện kế hoạch thu nợ

Bước 6. Đánh giá, ghi nhận và xây dựng kế hoạch tiếp theo.

Bộ c 1. S p x p h s , nghi n c u, đ nh giá h s n



Tệp hồ sơ và sổ p xếp hồ s

Ý nghĩa:

- Dễ dàng tìm kiếm, tra cứu thông tin liên quan đến khoản nợ
- Thuần thiện trong việc theo dõi, kiểm tra và lập báo cáo

Cách thức sổ p xếp:

- Sổ p xếp hồ s theo thời gian
- Sổ p xếp theo vị trí/cđn hàng/loại hàng hóa/dịch vụ
- Sổ p xếp theo loại văn bản...

Nghiên cứu, ghi nhận thông tin

Ý nghĩa:

- Giúp cho cán bộ thu nhập có cái nhìn tổng thể về khoản nộp, khách nộp.
- Trên cơ sở thông tin ghi nhận, cán bộ thu nhập sẽ đánh giá và tính khả thi của việc thu hồi nợ → Phân loại pháp, cách thức phù hợp.

Thông tin cần ghi nhận

- Thông tin về khách nộp;
- Thông tin về khoản nộp
- Quá trình đơn đặt xử lý (nếu có);
- Một số thông tin về những người liên quan nếu có.

Đánh giá hồ sơ

Ý nghĩa:

- Tìm ra điểm mạnh, điểm yếu của hồ sơ
- Xây dựng phương án, cách thức xử lý phù hợp

Thông tin cần ghi nhớ:

- Đánh giá các cơ sở, căn cứ pháp lý của hồ sơ xử lý nợ (điểm mạnh, điểm yếu của hồ sơ, Trách nhiệm hợp hồ sơ có tình pháp lý yêu cầu người phải trách thu nợ cần phải tìm cách khắc phục).
- Đánh giá về khả năng, thiện chí trả nợ của khách hàng;
- Đánh giá về các thông tin liên quan đến khách nợ (thông tin về đối tác, thông tin về các hợp đồng, ngành nghề khác mà khách nợ đang thực hiện, thông tin về người thân...)

**Nghiên
cứu các
số pháp
lý**

**HĐ, thỏa thuận đã ký hợp
pháp chưa?**

**Đánh giá điểm mạnh, điểm
yếu của hợp đồng**

**Khả năng thực hiện các điểm yếu của
hợp đồng**

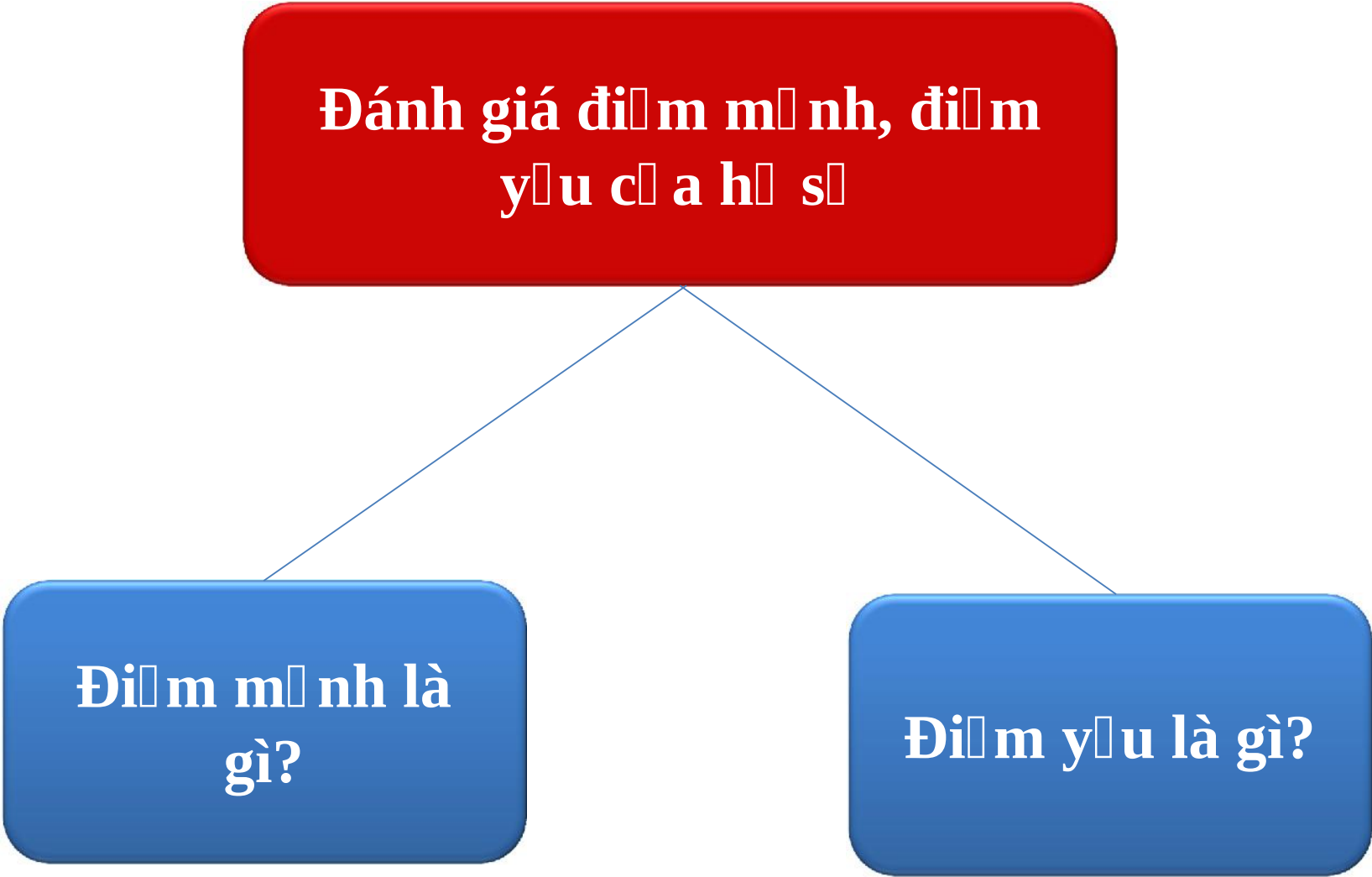
HĐ, thà
thu n đã
ký k t h p
pháp hay
ch a?

- V hình th c c a HĐ, th a thu n
+ Ch th ký k t HĐ, th a thu n (th m
quy n ký)
+ Hình th c c a giao d ch...

- N i dung c a HĐ, th a thu n
+ HĐ, th a thu n có trái PL hay không?
+ N i th c hi n HĐ, th a thu n
+ N i ký k t HĐ, th a thu n
+ **Đi u ki n thanh toán đã th a m n
ch a?**

- Ngoài nghĩa v phát sinh theo HĐ, th a
thu n theo lu t thì khách n còn có
nghĩa v gì n a không?

Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của học sinh



```
graph TD; A[Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của học sinh] --> B[Điểm mạnh là gì?]; A --> C[Điểm yếu là gì?];
```

Điểm mạnh là gì?

Điểm yếu là gì?

Khả năng phân tích yêu cầu của học sinh :



Một số điểm yêu cầu bên và cách khế c ph

1. Thời hạn khế i ki n thu h i n đã h t.

2. Ch a có biên b n nghi m thu.

3. Ng i đ i di n c a ch n ký k t H p đ ng, th a thu n ch a đúng th m quy n

4. Ch n ch là ng i đ c m n t cách đ giao k t HĐ, th a thu n.

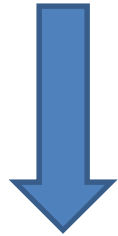
5. Chủ nợ chưa thể hiện đầy đủ nghĩa vụ với khách nợ.

6. Chủ nợ và khách nợ không giao kết HĐ.

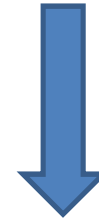
7. Không rõ ràng về khoản nợ còn lại của khách nợ.

.....

Bộ phận 2: Tìm hiểu thông tin về khách hàng



Khách hàng là cá nhân



Khách hàng là tổ chức

Khách nh là cá nhân

Tui: đi xi ng ho cho phù hp → Tôn tri ng khách nh.

Tích cách: ôn hòa, nóng nhy: đi giao tip cho phù hp

Tâm lý, thái đo hp tác: đi áp đi ng bin pháp thu nh phù hp:

- + Có si mit danh đi, uy tín không?
- + Hp tác hay thách thic

Khi năng tri nh:

- + Tài si n cia khách nh : bit đi ng si n, tài khoin tii ngân hàng, thu nhip...
- + Tài si n cia ngi i thân (nhi cha mi, anh chi em...)

Khách n^h là cá nhân

Nh^h ng sai ph^h m, nh^h ng đi^h m y^h u c^h a khách n^h , ng^h i thân c^h a khách n^h liên quan ho^h c không liên quan đ^h n kho^h n n^h (n^h u có).

Đi^h n tho^h i, đ^h a ch^h c^h trú: đ^h liên h^h , xác đ^h nh th^h m quy^h n c^h a Tòa án, tr^h ng tài...

Ngh^h nghi^h p, n^h i làm vi^h c, v^h trí công tác: h^h u ích trong tr^h i ng h^h p s^h m^h t danh đ^h , uy tín

Ng^h i liên quan: tác đ^h ng đ^h khách n^h thanh toán

Khách n là t ch c

Đa ch tr s , đ n tho i, văn phòng giao d ch, chi nhánh: Đ liên h , g i th , xác đ nh th m quy n c a Tòa án, công an

Ng i đ i đ n theo pháp lu t, ng i đ c y quy n ph trách theo v vi c: đ liên h làm vi c

C quan ch qu n: đ yêu c u ch đ o, tác đ ng thanh toán n

Kh năng tr n : Tài s n, tình hình kinh doanh, cung c p d ch v

Khách nh là th chh c

Nhh ng ngh h i liên quan đhn khách nh và ngh h i đhi dihn cha khách nh .

Nhh ng sai phhm cha khách nh /ngh h i đhi dihn theo pháp luht cha khách nh

Các đhi tác quan trhng cha khách nh : hh u ích trong trh h ng hh p khách nh sh mht danh dh , uy tín

Cách thức tìm kiếm thông tin khách hàng :

- Gọi điện thoại
- Gặp gỡ trực tiếp
- Xác minh thông qua bên thứ ba (đối tác, người quen, người thân, đồng nghiệp, cơ quan chức năng, bên bảo đảm...)
- Qua internet
- Các cách tìm kiếm khác

Bài tập 3. Tìm ra ĐIỀU MỸ THUẬT của khách sạn

- Khách sạn có vi phạm pháp luật hình sự hay không: Nhận hối lộ, kinh doanh trái pháp luật, trốn thuế, lừa đảo, lạm dụng tín nhiệm, chiếm giữ bất hợp pháp tài sản...
- Người thân của khách sạn có vi phạm pháp luật hay không? Việc tố cáo xử lý có tác động đến khách sạn trốn không? (Sát kê hạch thu)

Bài 4. Xây dựng kế hoạch thu nhập

- Các bước tiến hành thu nhập. Dòng lưu chuyển tài sản đa cho từng bước.
- Dòng lưu chuyển phí trách thu nhập cho từng giai đoạn.
- Dòng lưu chuyển tiền tài thiêu cần phí thu nhập khách hàng.
- Cách thức tiếp cận với khách hàng là những cách nào? Triển khai ra sao?
- Có sự đồng hành hóa, dịch vụ của khách hàng để đi trước nhu cầu không? Bao nhiêu hàng hóa, dịch vụ? Thời điểm nào thì thích hợp?

Bộ phận 5. Thúc đẩy hình thức hợp tác thu nhập

Thúc đẩy hình thức nghiêm túc hợp tác thu nhập đã được đưa ra. Tuy nhiên, trong thực tế có thể linh hoạt tùy theo diễn biến của quá trình thu nhập.

Để bắt đầu, chúng ta cần

Các bước chi tiết sẽ chia sẻ phần sau.

Bộ phận 6. Đánh giá, ghi nhận và xây dựng kế hoạch tiếp theo.

- Sau khi kết thúc mọi bộ phận, người phụ trách thu hồi nội容 đánh giá lại hiệu quả của từng bộ phận, đánh giá khả năng có thể thu hồi được nội容.
- Trên cơ sở diễn biến của quá trình thu hồi nội容 trước đó, xây dựng lại kế hoạch cho các bộ phận tiếp theo nếu quá trình trước đó không diễn ra theo dự liệu ban đầu.



Đàm phán, thương lượng - **phương pháp đàm phán**



Nguyên tắc khi thực hiện thu hồi nợ bằng đàm phán, thương lượng

1. Người thu hồi nợ khéo léo biến mình thành người bạn thân thiết, chân tình, đáng tin cậy của khách nợ nhằm thuyết phục không để khách nợ dằn dặt, dè dặt, mê hoặc...

2. Việc thu hồi nợ chủ yếu bằng tình cảm, đánh thức sự tự trọng, sự sỉ diện, uy tín và lòng tự trọng của khách nợ.

3. Thuyết phục không có sự xúc phạm, đe dọa, gây sốc ép buộc có hành vi khác để gây mất đoàn kết với khách nợ

4. Luôn luôn bám đuổi mục đích phải thu hồi được khoản nợ và các mục tiêu đã đặt ra.

Chuẩn bị đàm phán

Chuẩn bị về hồ sơ

Đánh liú các tình huống phát sinh
của khách hàng và cách ứng phó

Mục tiêu đàm phán, sự tiến triển
thìu phải đạt được

Chuẩn bị sẵn các biên bản làm
việc, cam kết trả lời

Chuẩn bị đàm phán

Chuẩn bị hồ sơ

Hồ sơ về việc

- HĐ học giầy t có giá trị t ng đ ng
- Giầy ch ng minh ch n đã hoàn thành nghĩa v
- Văn b n xác nh n gi a hai bên
- Các th t , văn b n trao v v c tr n ;
- Gi y gi i thi u/Gi y y quy n...
- Văn b n khác (n u có)

Hồ sơ tài liệu ng i ph trách thu h i n so n th o s n

- M u th đòi n v t s n
- Bi u m u cam k t tr n ;
- Biên b n làm v c
- Thông tin đ ki n s đ ng t i trên ph ng ti n thông tin đ i chúng
- Đ n (kh i ki n, đ n t cáo hành vi VPPL, đ ngh t i các c quan b o v pháp lu t).

Chuẩn bị đàm phán

**Dữ liệu các
phần tử của
khách hàng**

Ý nghĩa:

Dữ liệu chính xác phần tử của khách hàng giúp người phân trách thu hồi nợ chủ động và sẽ có cách thức giao tiếp và ứng phó phù hợp, hiệu quả.

Tránh bị động, tránh bị rơi vào tình trạng mất bình tĩnh, hoặc sẽ dẫn đến ứng xử sai lầm trong quá trình thu hồi nợ.

Đảm bảo sự tin cậy, bền vững của người phân trách thu hồi nợ trước khách hàng.

Đảm bảo sự tin cậy, bền vững của người phân trách thu hồi nợ trước khách hàng.

Chuẩn bị tài liệu, công cụ hỗ trợ, người trợ giúp phù hợp

Một số phản ứng của khách n:

1. Khách n không hài lòng v chất lượng hàng hóa, dịch v.

- Luôn nghe khách n phản n v hàng hóa, dịch v, có th đưa ra l i xin l i hoặc cam k t
- Nh nhàn gi i thích cho khách n th y chất lượng hàng hóa và dịch mà h phản n không nh h ng đ n nghĩa v thanh toán n.
- Có th gi m giá hàng hóa, dịch v khi th c s có l i trong vi c cung c p hàng hóa, dịch v ...

2. Khách nòng thòng c sòng không biòng t nghĩa vòng tròng nòng .

Khách nòng là ngòng òi do ngòng òi khác mòng òi nòng tòng cách ðòng ký kòng t HĐ mua hàng hóa, ðịch vòng .



Giòng òi thích cho hòng biòng t vòng viòng c hòng là ngòng òi chòng trách nhiòng mòng tròng nòng , ngòng òi mòng òi nòng tòng cách không hòng liên quan.

Tòng vòng nòng cho hòng có thòng gòng òi ðòng nòng ra còng quan NN có thòng quyòng nòng ðòng giòng òi quyòng tòng nòng u có ðòng u hiòng u VPPL

3. Khách n^h d^l a t^l cáo hành vi đòi n^h c^l a ng^h i ph^l trách thu h^l i n^h

- M^l m m^l ng, nh^l nh^lng gi^l i thích cho khách n^h v^l s^l hi^lu l^l m trong quá trình ^l ng x^l , giao ti^l p. Có th^l xin l^l i n^h u vi^l c nói năng ho^l c c^l x^l ch^l a chu^l n m^l c.

-Nói rõ cho h^l bi^lt h^l u qu^l c^l a vi^l c vu kh^l ng: Trách nhi^l m hình s^l , dân s^l ... (Đi^l u 122 BLHS).

4. Khách nh có thái đo côn đo, dùng vũ lu c (xã ho i đen)

- Thh hihn thái đo th tin, không sh sht, cho hh thhy thái đo sh n sàng đo i phó.
- Ch mht sh ngh hi đi cùng, phh hng tihn chn thiht đo có thh tránh đo hc hhu quh.
- Báo cho công an địa phh hng đo có thh khp thhi can thihp.

5. Khách n^h thi^hn chí tr^h n^h nh^h ng khó khăn v^h tài chính

- T^h v^h n cho khách n^h cách th^h c tr^h n^h : Bán hàng hóa, d^hch v^h , tài s^h n...
- T^h v^h n cho h^h cách vay v^h n Ngân hàng đ^h có th^h duy trì và phát tri^hn ho^ht đ^hng kinh doanh
- Tìm cách đ^hi tr^h hàng hóa, d^hch v^h h^h đang kinh doanh

Chuẩn bị đàm phán

Phân loại
khách hàng

Theo khả năng của khách hàng

Theo tuổi tác

Theo thái độ hợp tác trong việc trả nợ

Theo thái độ với hàng hóa/dịch vụ

Theo tính cách khách hàng

Theo nguyên nhân không trả nợ

Theo quan hệ của khách hàng

Các tiêu chí khác.....

Chuẩn bị đàm phán

Dữ liệu mục tiêu đàm phán, số tiền tối thiểu phải thu hồi

- Mục tiêu của quá trình đàm phán
tăng lợi ích → Sản phẩm đáng để đầu tư.

- Lĩnh vực giảm lãi suất, miễn
lãi suất, cắt lỗ “hoa hồng” cho
người đi phôi trách.

- Việc giảm tiền gốc và lãi không
nên để nợ mà tăng nợ.

Chuẩn bị đàm phán

Chuẩn bị các
biên bản.

- Chuẩn bị sẵn các mẫu xác nhận
nợ, cam kết trả nợ ...

- Chuẩn bị các mẫu biên bản làm
việc...

- Chuẩn bị đơn đòi nợ, thư hẹn gặp,
đơn tố cáo...

- Chuẩn bị hồ sơ khi kiện...

Tiếp xúc khách n



Cách nào?

Tiếp xúc khách hàng

```
graph TD; A[Tiếp xúc khách hàng] --> B[Gọi điện thoại]; A --> C[Gửi thư đòi nợ]; A --> D[Đàm phán trực tiếp];
```

Gọi điện
thoại

Gửi thư
đòi
nợ

Đàm phán
trực tiếp

Gửi đi thư thoại

Thời gian gửi?

- Tránh nhúng ngày đầu tháng âm/dương lịch

- Gửi vào giờ hành chính: Sáng 9h00 – 11h00
Chiều: 2h00 – 5h00

- Chuẩn bị nội dung trao đổi, chuẩn bị đầy đủ tài liệu, bút, giấy tờ để ghi chép quá trình nói chuyện. Có thể ghi âm!

Cách thức giao

Giọng nói: rõ ràng, mạch lạc (tròn vành rõ tiếng), nhẹ nhàng, mềm mại không nên vội vã quá cũng không nên nghiêm trọng quá để tạo sự thoải mái cho khách

Sử dụng thêm các ngôn ngữ cơ thể. Luôn giành thời gian trong cuộc nói chuyện

Ngôn ngữ sử dụng: lịch sự, nhã nhặn. Lưu ý: Ngay lập tức ưu tiên không nên sử dụng từ **“phải thanh toán”** mà thay bằng từ **“giúp”**.

Thư đòi nợ

Dùng letterhead
(tiêu đầu thư):
đặt ở đầu trang
trên/chuyên
nghị/p/lịch sử

- **Ngôn ngữ sử dụng như hàng, trong sáng, mạch lạc, rõ ràng.**
- **Viết đúng chính xác các căn cứ yêu cầu trả nợ,**
- **Đề nghị chính xác số nợ phải trả: Gốc và lãi;**
- **Đề nghị trả nợ trước mặt thời gian nhất định;**
- **Nên có sự cam kết của khách nợ.**
- **Gửi kèm theo HS liên quan**

Tránh đầu thư đòi nợ gửi đến khách nợ đầu tháng âm/dương lịch

Đàm phán trực tiếp

```
graph TD; A[Đàm phán trực tiếp] --> B[Nội dung đàm phán]; A --> C[Hình thức và nguyên tắc đàm phán]; A --> D[Các kỹ năng]
```

Nội dung đàm phán

Hình thức và nguyên tắc đàm phán

Các kỹ năng

**Cách thức
thu xếp
cục hñn?**

Gõ i điñn thoñi hñn gõp/Gõ i
tin nhñn xác nhñn lñi thñi
gian, ðĩa điñm gõp ðñ khách
ññ xác nhñn (ñ u tiên)

Gõ i thñ /email xin cục hñn

NGP
G

Nên để
khách
tự lựa chọn
địa điểm

Nội (của chính khách, hàng, người bỏ lãnh hoặc người khách đang làm việc)

Nội làm việc

Nội học tập

Nội nghỉ ngơi

Địa điểm khác



Tại sao?

1. Báo mẩu t thông tin cho khách n.

2. Giữ th di n, uy tín, danh d cho khách n



Chấp d ng trong giai đo n đàm phán b ng tình c m

**HÌNH NH
NG Ạ I PH
TRÁCH THU
N**

Diện mạo: Đĩnh đạc, ăn mặc gọn gàng, có cặp đồ ng tài liệu

Tác phong: Đàng hoàng, luôn giữ th ch đ ng (không c t nh, không có hành vi nhìn tr m, ho c s hĩ...)

**Gi ng nói và ngôn ng s đ ng:
Giao ti p: rõ ràng, m ch l c (tròn vành rõ ti ng), nh nhàn, m m m ng không nên v v p quá cũng không nên nghiêm tr ng quá đ t o s tho i mái cho khách n**

Thái độ cảm xúc, nhún nhường, chân tình, đánh vào tình cảm và sự tự trọng của khách hàng.

**VD: Phê bình công khai xuyên ca ngợi khách hàng: Giữ
chân tín, tự trọng danh dự, dằn lòng... → Khách
dễ dàng lòng tự trọng, đánh vào uy tín, dằn lòng...**

Trình bày những khó khăn về mặt tài chính của chủ nợ như khách nợ chậm thanh toán nợ

VD: Nợ lương nhân viên, nợ tiền nhà cung cấp, nợ gốc và lãi ngân hàng, nợ tiền thuê văn phòng, thuê nhà, đã đặt cọc phòng khách sạn có tiền đặt ký HĐ chính thức không sẵn mặt tiền đặt cọc, ốm đau, bệnh tật...

→ **Nhưc đi nhưc lợi nhiều hơn và phải tạo cho khách nợ tin đó là sự thật chứ không phải đang “diễn”.**

Lưu ý

Tuy nhiên, chúng tôi không nên nhắc đến pháp luật, không có thái độ đe dọa... nhưng phải rõ thái độ công bằng, quyết và bằng mọi giá thu đủ các khoản. Tuy nhiên, trong giai đoạn này phải CHỈ TẠ ĐÓNG các việc thanh toán ngay hoặc cam kết trả nợ của khách hàng.

Các ngôn ngữ thông dụng

Rất mong anh/chị GIÚP em trong ngày vì...

Em/tôi biết là Anh/Chị khó khăn nhưng bên tôi/em còn khó khăn hơn...

Anh/Chị hãy cố gắng giúp đỡ em vì...

Nếu mà em không đạt doanh số thì rất có thể em phải thôi việc. Anh/Chị biết rằng trình độ như em để tìm được một công việc tốt như này không phải dễ gì...
Anh/Chị cố gắng GIÚP em...

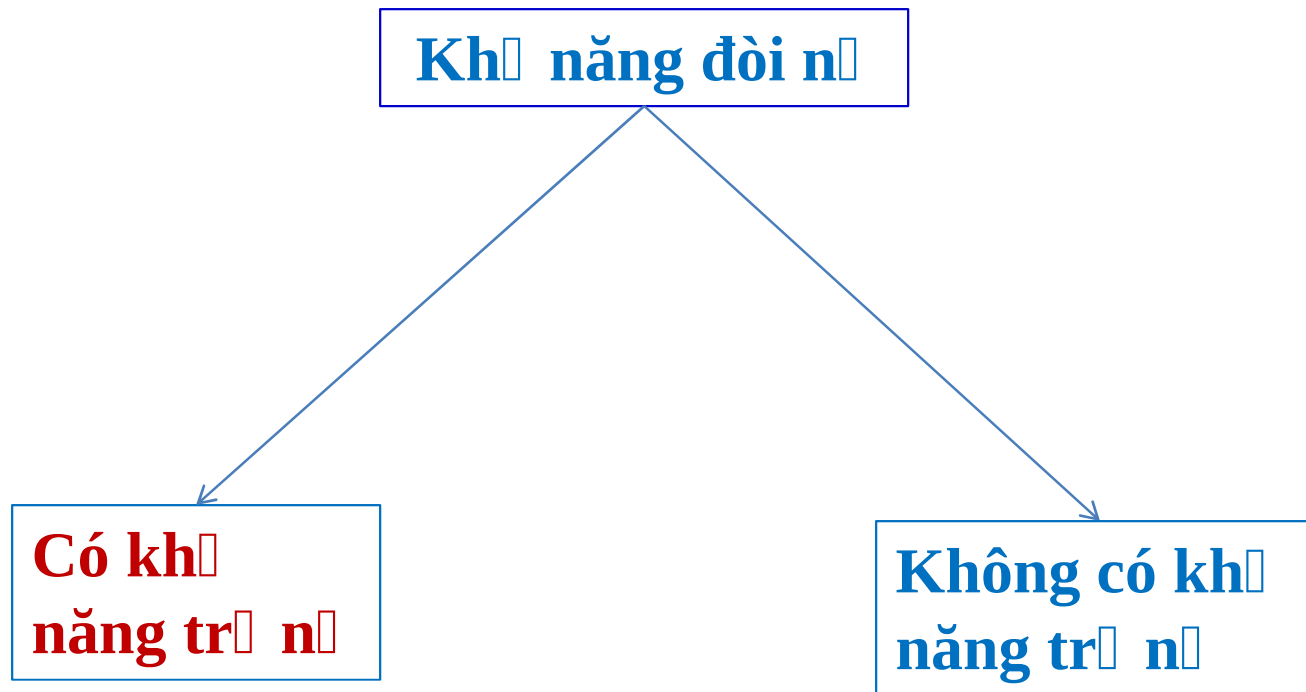
KỸ NĂNG THU HẬP THÔNG TIN CẢNG BÁC Í THÂN

Điểm tiếp xúc khách hàng :

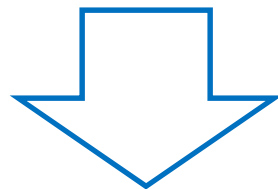
- Anh, chị, em ruột;
- Cô, dì, chú, bác;
- Bạn bè, đồng nghiệp;
-

Đặc thù khi đòi hỏi ?

- Ngại hỏi;
- Sợ mất lòng;
- Hiểu biết rõ ràng về khách hàng : Khả năng trả lời, tài sản, tính cách, nguyện vọng...



Kỹ năng thu hồi nợ



1. Tạo ra tình huống phải sử dụng đến tiền và khéo léo nhắc nợ : Xây nhà, mua đất, chữa bệnh, cho con đi du học, kinh doanh, người thân phải dùng tiền...: Có thể cần sử dụng tiền như học phí, tiền sinh hoạt phí đang cho vay.
2. Đãi trả hàng hóa, dịch vụ hoặc tài sản (nếu biết có nhu cầu bán, đổi).
3. Nhờ người thân ba nhà hoặc vợ hoặc người khó khăn, vợ hoặc mẹ vợ tài chính của bạn thân...

Đàm phán, thương lượng - **phương pháp tác động bên thứ ba**



Bài 2: Nhịp tác động của bên thứ ba

Ai tác động?

Người có uy
tín đối với
khách hàng

Người có
ảnh hưởng
đối với
khách hàng

Người
khách hàng
kinh
trung/tôn
th

1. Người nuôi dưỡng: Ông, bà, cha mẹ...

2. Người dạy dỗ: Thầy cô giáo

3. Cấp trên trực tiếp: Cấp quan chức
quản/Lãnh đạo cấp trên

4. Những người với mặt tâm linh: Thầy bói,
thầy cúng, nhà sư, linh mục...

5. Ân nhân: Người đã tặng cơ u mang, giúp
đỡ khách n tr ở đây.

6. Người làm thu: Ngân hàng, đi tác làm ăn, quan chức...

7. Người tôn thờ: Người yêu, bạn tri kỷ, thân tín...

8. Người thân: Anh chị em ruột, con cái, cô dì chú bác, bạn thân...

Việc sử dụng ngôn ngữ tác động phải linh hoạt, khéo léo, tùy từng trường hợp mà lựa chọn ngôn ngữ nào tác động cho phù hợp.

Tuy nhiên không để cho khách nhận thấy rằng ngôn ngữ tác động sẽ được “ăn chia” hay “hàng lang” từ việc tác động.



Việc sử dụng ngôn ngữ tác động không phù hợp sẽ không những không có hiệu quả mà còn có tác động ngược lại → Càng khó để thu hút.

Lưu ý

- Trong quá trình đàm phán, thông tin đang bùng tình cảm nếu có cách hỏi sâu đang hàng hóa và dịch vụ của khách nên để để lại công nợ là xử lý ngay → Khi sang bước đề đưa, gây sức ép sẽ không thể thể hiện được nữa.
- Nếu có cách hỏi mua tài sản của khách nên để để lại thì tiến hành ngay. Khi có tài sản đó khách nên bán giá cao hơn mà chúng ta có thể trả thêm phần chênh lệch.
- Thông tin về khách nên: Giảm lãi suất, xóa lãi suất, giảm tiền nợ, cắt lãi % cho sau khi nhận được tiền...

Kết thúc giai đoạn đàm phán, thống nhất nội dung và nội dung thi ba tác động.

Tổng kết lại kết quả của quá trình và thực hiện: số đã thu hồi, khả năng thu hồi nếu tiếp tục đàm phán thu được, thái độ của khách hàng ...

Lên kế hoạch chi tiết cho bước tiếp theo, gây sức ép...

Đàm phán, thương lượng - **phương pháp gây sức ép**

ĐỀ DẠ A, GÂY SỰ CẤP

Đề dĩa và pháp lý

Đề dĩa và mặt thanh danh

Đề dĩa và mặt kinh tế

Đe dọa và pháp lý

Hình sự :

(Tham ô, lừa đảo, lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản, kinh doanh trái phép, trốn thuế, chiếm giữ trái phép tài sản, tham ô...)

Dân sự :

Khởi kiện, phá sản...

- Án phí, chi phí đi lại, chi phí tòa án, luật sư, thi hành án...
- Kê biên tài sản, phong tỏa tài khoản, tài sản...

Khách nợ

Người thân: Vợ chồng, con...

Đề dĩa a vĩa mĩa t thanh danh, uy tín

- Gĩa i thĩa đĩa n cĩa quan làm viĩa c, cĩa quan chĩa quĩa n
- Gĩa i thĩa đĩa n gia đình, hĩa hàng, bĩa n bè, đĩa ng nghiĩa p, đĩa i tác làm ăn...
- Mĩa i cĩa quan báo chí phĩa n ánh nhĩa ng sai phĩa m cĩa a khách nĩa trong quá trình hoĩa t đĩa ng, kinh doanh...
- Gĩa i thĩa đĩa n các tĩa chĩa c tín đĩa ng mà khách nĩa đang vay nĩa tĩa i đó...

Đe dọa và mất kinh tế

- Yêu cầu khách hàng của khách nợ đang sở hữu hàng hóa, dịch vụ khách nợ đang cung cấp.
- Gọi tên đến tài sản tín dụng yêu cầu không cho đi nợ, không cho vay thì khách nợ không có khả năng thanh toán...
- Gọi tên đến đối tác để yêu cầu đang hợp tác vì khách nợ không trung thực, vi phạm đi nợ...
- Yêu cầu các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền đang mất sự hoạt động kinh doanh của khách nợ nếu việc kinh doanh có dấu hiệu VPPL...
- **Chăm sóc HỒ LỢI, sa thải ...**

Lưu ý

- Việc đe dọa, gây sức ép phải theo đúng các việc trên là cách thức tốt nhất và cần thiết để khách hàng tránh những hậu quả không hay...
- Việc đe dọa, gây sức ép phải hiện thái độ công bằng, quyết đoán, dứt khoát và sẵn sàng hành động ngay những vi phạm thái độ lệch lạc.
- Việc đe dọa phải có cơ sở và sau khi đã đe dọa thì nên hành động đúng như nội dung đe dọa.

SẼ ĐI NG BÊN THẼ BA ĐẼ ĐỀ DẼ A

Không khuyến khích

Thẻ n trẻ ng vì có thẻ phẻ m pháp

HÀNH VI CẤM SẴN ĐỐI NGƯỜI THU HẬP LẠI

1. Dùng vũ lực hoặc đe dọa dùng vũ lực để thu tài sản của khách hàng để đổi trả hàng



Tội cướp tài sản
theo Điều 133 Bộ
luật Hình sự



Tội chiếm giữ trái
phép tài sản theo
Điều 141 Bộ luật
hình sự

HÀNH VI CẠM SẠCH ĐĂNG ĐĂNG THU HẬP NỘI

2. Đánh đúp, chèn bẻ, xúc phạm danh dñ nhân
phạm cñ khách nñ



Tñi làm nhñ c ngñ ñi
khác theo Điñu 121
Bñ luñ t hình sñ

HÀNH VI CẤM SẴN ĐỐI NGƯỜI THU HỒI N

3. Thuê đ

T

T

HÀNH VI CẤM SẴN ĐỐI NGƯỜI THU HẬP

4. Tập tễp đông người ỏ la ó, hò hét cấn trỏ hoạt đễng kinh doanh, cấn trỏ giao thông gây thiếtt hỏi cho người ỏ khác



Tỏi gây rỏi trỏt tỏ
công cấn Đổu
245 BLHS

KẾT THÚC

- Tổng kết quá trình thu hồi nợ bằng phương pháp đàm phán, thông lệ thông lệ, gây sức ép: Thời gian thực hiện, chi phí thực hiện, số nợ thu hồi được, số nợ chưa thu hồi, nguyên nhân thất bại là gì?
- Tập hợp toàn bộ hồ sơ, tài liệu liên quan đến khoản nợ từ khi giao kết HĐ, thỏa thuận cho đến hết giai đoạn đàm phán, thông lệ thông lệ → Chọn biện pháp thực thu hồi nợ bằng phương pháp pháp lý.
- Đánh giá lại khả năng trả nợ của khách nợ: Có tài sản không? Có tín mại không? → Khỏi kiện!

Giới thiệu pháp phòng ngừa các khoản nợ xấu cho các giao dịch tài chính tương lai.

1. Hình thức của HĐ

- Nên lựa chọn hình thức bằng văn bản;
- Đối với Hợp đồng phải công chứng, chứng thực, phải đăng ký thì bắt buộc phải đăng ký.
- Trong trường hợp không có dấu giáp lai thì nên ký vào từng trang của Hợp đồng.
- Cần xin chụp thu nhận của người thiếp ba thì phải chụp thu nhận trước khi ký kết.

2. Người ký kết HĐ

- Người ký kết HĐ phải là người đại diện theo pháp luật;
- Nếu không phải là người đại diện theo PL thì phải có ủy quyền bằng văn bản còn hiệu lực. Nếu không quy định thời gian ủy quyền thì thời hạn chỉ là 1 năm.
- Xác định người đại diện theo pháp luật đưa vào ĐKKD hoặc quyết định thành lập, quyết định bổ nhiệm (CQNN).
- Trong nhiều trường hợp Giám đốc công ty không phải là người đại diện theo pháp luật.

3. Nội dung của HĐ

- Không trái với pháp luật và đạo đức xã hội. Việc kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải phù hợp với giấy ĐKKD, giấy phép để điều kiện kinh doanh.
- Đối tượng hàng hóa, dịch vụ không cấm kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- Đồng tiền thanh toán sẽ đồng trong HĐ ký tại Việt Nam phải là đồng Việt Nam. Tuy nhiên không sẽ đồng ngoại tệ

4. Bàn giao hàng hóa, dịch vụ

- Việc bàn giao phải được lập thành văn bản có chữ ký của người có thẩm quyền của mỗi bên. Người nhận bàn giao phải có giấy ghi thiêu hoặc giấy quy định của người đi đến theo pháp luật.
- Biên bản bàn giao phải ghi rõ số lượng, chủng loại, chất lượng... của hàng hóa tại thời điểm bàn giao.

5. Hàng hóa, dịch vụ phát sinh

- **Chức trách hiện cung cấp hàng hóa, dịch vụ phát sinh khi đã có sự thống nhất của các bên bằng văn bản. Ghi rõ giá trị phát sinh là bao nhiêu và phương thức thanh toán.**

6. Điều khoản thông báo

- Nói rõ về cách thức trao đổi giữa các bên: Email, fax, thư ... và địa chỉ rõ ràng... Cách thức trao đổi nào cũng có giá trị pháp lý.
- Việc thay đổi địa chỉ phải thông báo cho nhau biết bằng văn bản....

7. Điều khoản ngụy i ph trách

- Nói rõ ngụy i đi di n c a m i bên trong quá trình th c hi n HĐ và y quy n cho ngụy i này th c hi n m i v n đ liên quan đ n HĐ.
- Thay đ i ngụy i ph trách và ch u trách nhi m th c hi n HĐ ph i thông báo cho nhau bi t b ng văn b n

8. Điều khoản cần quan ngại quy định tranh chấp

- Không nên lựa chọn điều khoản Tranh tài để giải quyết tranh chấp.
- Thời hạn tố tụng của Tranh tài tố tụng để giải quyết. Cần chú ý thi hành phán quyết của Tranh tài cũng phải thực hiện.

9. Tránh gộp chung giá trị của hàng hóa cùng với dịch vụ

- Nếu có thể tách rời ra thì giá trị của hàng hóa tính riêng và có sổ bàn giao riêng.
- Việc bàn giao tài sản để lập với việc cung cấp dịch vụ lập biệt, thi công...
- Trong trường hợp hợp có liên quan đến việc thi công, lập biệt... cũng không nên hợp nhất để giá trị thanh toán của hàng hóa

10. Điều khoản thanh toán

- **Thời điểm thanh toán rõ ràng và các điều kiện thanh toán mà chủ nợ hoàn toàn đáp ứng được.**
- **Không nên quy định điều kiện thanh toán mà khách nợ có cơ hội lợi dụng để trì hoãn việc thanh toán.**

10. Điều khoản thanh toán

- Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B 30% giá trị Hợp đồng còn lại sau 03 (ba) ngày kể từ ngày giao hàng.
- Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B 40% giá trị HĐ còn lại trong phạm vi 07 (bảy) ngày kể từ ngày hai bên ký kết Biên bản nghiệm thu và Bên A đã nhận đủ các hóa đơn VAT.
- Bên A thanh toán cho Bên B 50% số tiền còn lại trong phạm vi 03 ngày kể từ ngày hoàn thành khóa đào tạo và phải đảm bảo trên 50% số học viên đánh giá tốt chất lượng khóa học.

THÔNG TIN BÊN QUYỀN

**Tài liệu được biên soạn bởi: Luật sư Cao Bá Trung –
Giám đốc Hãng luật INCIP**

Bên quyền thuộc về: Học viện Doanh nhân INCIP

**Nếu quý vị có bất kỳ vấn đề gì cần thắc mắc sau khi đọc tài
liệu này – Hãy liên hệ với chúng tôi**

Hotline: 0982 463 980

**Chúng tôi có thể giúp Doanh nghiệp của các anh chị vượt
qua nỗi lo về Nợ Xấu một cách dễ dàng và nhanh chóng.**



dreamstime.com



INCIP
Business academy
Nâng tầm doanh trí

HỌC VIỆN DOANH NHÂN INCIP
24/463 Đội Cấn, Ba Đình, Hà Nội

T 04. 3762 1582 F 04. 3762 1583 E incip@incip.edu.vn W www.incip.edu.vn