



Marcel Wiedenbrugge



Cliff Wynn



Andriy Sichka

Do you struggle with customers who pay late? Are you afraid to lose customers because you want what is rightfully yours? Are you tired of calling customers again and again, hearing the same promises? Then this book is for you. Happy Customers Faster Cash is for business people, either fresh or seasoned, with or without a background in finance, who want to dramatically shorten their 'on the job learning curve'. Read and learn all about getting paid on time and keeping good customer relationships from people who have already been there.

- Many practical tips and examples
- Learn to better manage and control your own cash flow
- Deal with exc: uses in a customer friendly and effective way
- Take the lead and get paid...on time!
- Practical schedules, flowcharts and forms

This edition is part of an international series. If you want to learn more about Happy Customers Faster Cash in Eastern Europe, then this book is for you.

"The book is something I would gladly give out as a gift to my clients; it's an excellent learning manual for their team and serves as a "refresher" to the seasoned professional!"
Lou Figueroa, President Credit Decisions International, USA

"The clever and succinct images and graphs alone are worth your investment of time and money - all the rest, and it is considerable, is a bonus!"
Tim Paulsen, author of "Paid in Full", Canada

Marcel Wiedenbrugge - Cliff Wynn - Andriy Sichka

Happy Customers Faster Cash Eastern Europe edition

HAPPY CUSTOMERS FASTER CASH

Eastern Europe edition

A guide to effective communication in financial Customer Relationship Management

Marcel Wiedenbrugge - Cliff Wynn
Andriy Sichka

Достаточно ли привлекателен Кредитный Менеджмент?

Этот вопрос появился спонтанно, после прочтения статьи о молодежи и логистике на голландском сайте о логистике www.logistiekprofs.nl. Автор статьи, Стивен Гудд (Steven Gudde), Директор по Инновациям и Развитию в агентстве временного персонала «Олимпия», написал: «Специалисты по управлению персоналом уверены, что логистика не очень привлекательна для молодых людей. Отчасти потому, что сам сектор экономики не очень привлекателен. Когда люди говорят о логистике, то часто ограничиваются транспортировкой из точки А в точку В. Не удивительно, что все при этом думают о грузовиках. На самом же деле логистика намного более высокотехнологична, чем думают люди, но очень замкнута, когда речь идет об обмене инновациями. Исходящая от профессии коммуникация говорит "Посмотрите что мы делаем", вместо «Вот что вы можете сделать с нами». Наверняка многое нужно исправить.»

Сложно удержаться от того, чтобы не переделать эту цитату, сосредоточив ее на кредитном менеджменте. Текст мог бы быть таким: «Типичный специалист управления персоналом не считает, что кредитный менеджмент привлекателен для молодых людей, только начинающих работать. Отчасти потому, что сфера управления кредитом недостаточно понятна. Когда люди говорят о кредит-менеджменте, это часто ограничивается взысканием задолженности.

На самом же деле управление кредитом намного ближе к построению отношений с клиентами, достижению консенсуса и коммуникации, чем думает большинство людей. Предубеждения, однако, изменить нелегко. Кредит-менеджеры говорят: "Вот, что мы делаем", вместо "Вот что мы можем сделать для вас".

На выставке Credit Expo в Нидерландах, которая ежегодно собирает более 1500 посетителей, было большое количество пресонала. Возможно часть из них могла бы спрашивать уходящих посетителей о том, как они будут использовать полученную ими информацию для улучшения или содействия функции управления кредитом в своих организациях? Или те же люди могли бы задавать подобные вопросы всем присутствующим? Было бы хорошо вместе подумать о том, как привлечь отделы продаж, маркетинга и обслуживания клиентов к более активному участию в деятельности кредитного отдела и наоборот. Это сделало бы профессию более открытой и позволило другим, в том числе молодым людям вне ее, заинтересоваться карьерой в управлении кредитом. Еще очень многое предстоит сделать на этом пути.

Так или иначе, коммерческие и некоммерческие организации стремятся к достижению заранее определенных целей. Обычно речь идет о росте продаж, доле рынка или рентабельности. Кредит-менеджмент может активно и непосредственно способствовать достижению каждой из них. Кроме того, мы можем ответить на такие вопросы как:

- *Какие из клиентов являются достаточно стабильны финансово для предоставления кредита?*
- *Как мы можем обеспечить прибыльность сотрудничества с высоко рисковыми клиентами?*
- *Как мы можем улучшить коммуникацию и сервис с клиентом?*
- *Должны ли мы использовать специальное программное обеспечение для управления кредитом, работы с обращениями клиентов и коммуникации?*

Поиск ответов на эти вопросы требует открытой дискуссии. Не только в рамках управления кредитом, но и с представителями других профессий. В 2013 году Жак Винкен (Jacques Vincken), кредит-менеджер компании Shell, говорил об "эволюции в привлекательности кредит-менеджмента". Его идея состоит в том, что кредит-менеджеры должны позиционировать себя в качестве бизнес-профессионалов, способных строить отношения, создавать дополнительную ценность для клиентов и предлагать креативные решения. Постоянно увеличивая свой вклад в успех компании, кредит-менеджеры также смогут привлечь внимание топ-менеджеров и повысить значимость профессии.

Эта и многие другие практические темы, связанные с кредитным менеджментом, раскрываются в книге "Happy Customers Faster Cash. Eastern Europe Edition". Эта книга наглядно демонстрирует преимущества целостного подхода, основанного на знаниях и опыте авторов, полученных авторами в области B2B продаж, управления кредитом, обслуживания клиентов, подготовке и обучении сотрудников.

Прежде всего это практическая книга об эффективной и ориентированной на клиента коммуникации в таких вопросах, как просроченные счета и несвоевременные оплаты, жалобы, возражения клиентов и других смежных темах. Книга написана для кредитных менеджеров и кредитных отделов. Она также будет полезна менеджерам и владельцам бизнеса, которые предоставляют кредит свои клиентам, и, в равной степени, сотрудникам отделов продаж, в чьи обязанности часто входит сбор платежей. Вы можете приобрести книгу на сайте Amazon.com. Мы также рады предложить Вам сокращённую демо-версию книги, которая поможет вам ознакомиться с ней. Чтобы

получить ее, пожалуйста, пришлите запрос по адресу:
marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com или andriy.sichka@creditengineering.com

Об авторах.

Андрей Сичка (Andriy Sichka) международный кредит-менеджер с многолетним опытом работы в бизнесе. Он управляющий партнер компании A. Sichka Консалтинг и директор по развитию Ассоциации Кредитных Менеджеров Центральной и Восточной Европы (www.creditcee.eu).

Андрей успешно реализовал консалтинговые и тренинговые проекты в таких компаниях как JT International, Golder Electronix, Electrolux. Он является членом Королевского Института Управления Кредитом и Ассоциации Международных Кредит-Директоров, спикер и автор публикаций на тему управления кредитом.

www.creditengineering.com

andriy.sichka@creditengineering.com

Марсель Видденбрюгге (Marcel Wiedenbrugge) – управляющий директор компании WCMConsult. Марсель сочетает знания и опыт в продажах, кредитном и сервис-менеджменте, а также в связанных с ними программных решениях.

В прошлом он работал в таких компаниях как Ricoh, Van Ommeren Ceteco, PCD Polymere и Yamaha Musical Instruments Europe.

Марсель является предпринимателем, спикером, писателем, исследователем, тренером и консультантом. Он организует и проводит тренинги и семинары, часто пишет статьи и является автором нескольких книг.

www.wcmconsult.com

marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com