



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 excuses 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 Figueira, 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

## Кредит-менеджер: злой или только таким выглядит?

Возможно мы знаем ответ, хотя, конечно же, можем ошибаться. Общаюсь с другими кредитными менеджерами, мы вряд ли смогли бы узнать о том, как люди других профессий воспринимают управление кредитом. Встречаясь с представителями продаж и маркетинга, когда есть такая возможность, мы выборочно спрашиваем их о том, что они думают о кредитном отделе.

И вот наш вывод: многие люди за пределами нашей профессии не имеют понятия, что такое на самом деле кредитный менеджмент! Как говорит голландская поговорка "Onbekend maakt onbemind" – Неизвестное делается нелюбимым.

В настоящее время Марсель проводит программу профессионального обучения для корпорации социального жилья. Кредитный отдел компании ежеквартально проводит опрос среди клиентов, у которых возникали сложности с оплатами. Увидев это, он был поражен - клиенты были очень довольны работой кредитно-коллекторской службы! И тогда он заинтересовался, почему бы им не проводить подобный опрос внутри компании, скажем один раз в год.

Недавно, кредит-менеджер написал статью для внутреннего сайта компании, в которой рассказал о том, что и зачем делает его команда. Обратная связь от коллег из других отделов была неожиданно позитивной. Многие были удивлены тем, что кредитный отдел делает намного больше, чем просто звонит и отправляет клиентам письма с требованием оплаты!

*Почему же кредитные менеджеры настолько слабы в само-презентации?  
Причин скорее всего несколько:*

- во многих организациях (как коммерческих, так и некоммерческих) остаются департаменты и отделы, которые часто делают свою работу, не согласовывая свои действия с другими. В результате, люди из разных отделов, как правило, не имеют представления, что происходит у их коллег.
- люди, работающие в кредитовании, хороши в управлении рисками и взыскании задолженностей, но, к сожалению, не особо компетентны в области маркетинга и продаж.
- кредит-менеджеры и специалисты склонны делать свою работу, не задумываясь о том, как она воспринимается другими. В результате, мнение об отделе формируется само по себе и далеко не всегда позитивное.
- работа кредитно-коллекторских отделов зачастую становится заметна в те моменты, когда возникают проблемы. Например, при блокировке заказов на поставку по причине неоплаты или превышения кредитного лимита. Подобная «заметность» далеко не всегда полезна для формирования позитивного имиджа команды.

Сложности, порождаемые искаженным восприятием кредитного отдела, тем не менее можно преодолеть. Один из лучших способов сделать это – начать с небольшого опроса внутри организации, который позволит увидеть, что думают коллеги. Зная это, будет несложно организовать серию презентаций для коллег из других отделов, которая в простой, понятной манере объяснит роль и работу вашей команды. И не забудьте накрыть стол с напитками, вы же не хотите, чтобы вас считали скучными!?

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 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 своим клиентам, и, в равной степени, сотрудникам отделов продаж, в чьи обязанности часто входит сбор платежей.

Вы можете приобрести книгу на сайте [Amazon.com](https://www.amazon.com). Мы также рады предложить Вам сокращённую демоверсию книги, которая поможет ознакомиться с ней. Чтобы получить ее, пожалуйста, пришлите запрос по адресу: [marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com](mailto:marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com) или [andriy.sichka@creditengineering.com](mailto: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](http://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](http://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](http://www.wcmconsult.com) marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com