

Spis treści

O autorce	11
Wstęp	13
1. Bezpieczeństwo funkcjonowania na rynku podmiotów gospodarczych	15
1.1. Działalność przedsiębiorstwa na rynku.....	16
1.2. Podstawy zarządzania należnościami w przedsiębiorstwie.....	20
1.3. Prawa i obowiązki wierzyciela oraz dłużnika w obrocie gospodarczym	23
Podsumowanie	27
2. Zwyczaje płatnicze podmiotów na rynku polskim.....	29
2.1. Bankructwa przedsiębiorstw w Polsce i moralność płatnicza Polaków.....	30
2.2. Filozofia długu – powody nieterminowego regulowania zobowiązań	37
2.3. Piramida priorytetów płatności przedsiębiorców i konsumentów	43
Podsumowanie	49
3. Znaczenie etyki we współczesnym świecie biznesu	51
3.1. Początki systemów moralnych na świecie	52
3.2. Etyka i współczesny biznes.....	55
3.3. Zasady opracowania programu etycznego przedsiębiorstwa.....	58
3.4. Społeczna odpowiedzialność biznesu.....	64
Podsumowanie	66
4. Bezpieczeństwo zawierania umów w obrocie gospodarczym.....	67
4.1. Zasady zawierania umów w obrocie gospodarczym	68
4.2. Prawne formy zabezpieczenia spłaty należności	72
4.3. Sposoby minimalizowania ryzyka powstawania przeteterminowanych należności	76
Podsumowanie	81

5. Sztuka negocjacji z dłużnikami	83
5.1. Strategie negocjacji i taktyki postępowania z dłużnikami	84
5.2. Zasady postępowania profesjonalnego negocjatora	91
5.3. Prawidłowe reakcje na wymówki stosowane przez dłużników	98
Podsumowanie	103
6. Polityka kredytowa przedsiębiorstwa i jej wpływ na ryzyko wyłacalności klientów	105
6.1. Strategie polityki kredytowej	106
6.2. Instrumenty polityki kredytowej	109
6.3. Sposoby minimalizacji ryzyka kredytu kupieckiego	115
Podsumowanie	122
7. Źródła oceny wiarygodności i wyłacalności podmiotów gospodarczych oraz konsumentów	123
7.1. Biura informacji gospodarczej i kredytowej na świecie i w Polsce	124
7.2. Znaczenie informacji pozytywnej i negatywnej w procesie odzyskiwania niespłaconych należności	136
7.3. Źródła informacji o prowadzonej działalności gospodarczej	143
7.4. Klasyfikacja źródeł oceny wiarygodności finansowej klientów	147
Podsumowanie	159
8. Windykacja należności na etapie postępowania polubownego	161
8.1. Zasady postępowania z nierzetelnymi klientami	162
8.2. Narzędzia windykacji na etapie postępowania polubownego	167
8.3. Istota i znaczenie wezwania do zapłaty w procesie odzyskiwania niespłaconych należności	175
8.4. Opracowanie procedur windykacyjnych	187
Podsumowanie	190
9. Outsourcing windykacji	191
9.1. Rynek wierzycelności w Polsce	192
9.2. Mity polskiej windykacji	196
9.3. Kryteria wyboru firmy windykacyjnej	200
Podsumowanie	206
10. Windykacja należności na etapie postępowania sądowego i egzekucyjnego	207
10.1. Sposoby przerywania biegu przedawnienia	208
10.2. Mediacje sądowe	212
10.3. Skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego	218
Podsumowanie	237

11. Odzyskiwanie należności a upadłość dłużnika.....	239
11.1. Postępowanie upadłościowe	240
11.2. Etapy postępowania upadłościowego	243
11.3. Skutki upadłości dla zadłużonego przedsiębiorcy i wierzyciela	250
Podsumowanie	255
Aneks	257
Załącznik 1. Kodeks etyki dla przedsiębiorców	259
Załącznik 2. Przykładowa procedura windykacyjna firmy usługowej Eko-Clean.....	266
Załącznik 3. Przykładowa procedura windykacyjna Hurtowni Alkoholi Muscat Sp. z o.o.	272
Załącznik 4. Zasady dobrych praktyk windykacyjnych	277
Załącznik 5. Zasady dobrych praktyk w biurach informacji gospodarczej.....	284
Bibliografia.....	293
Spis ilustracji.....	295
Indeks	297