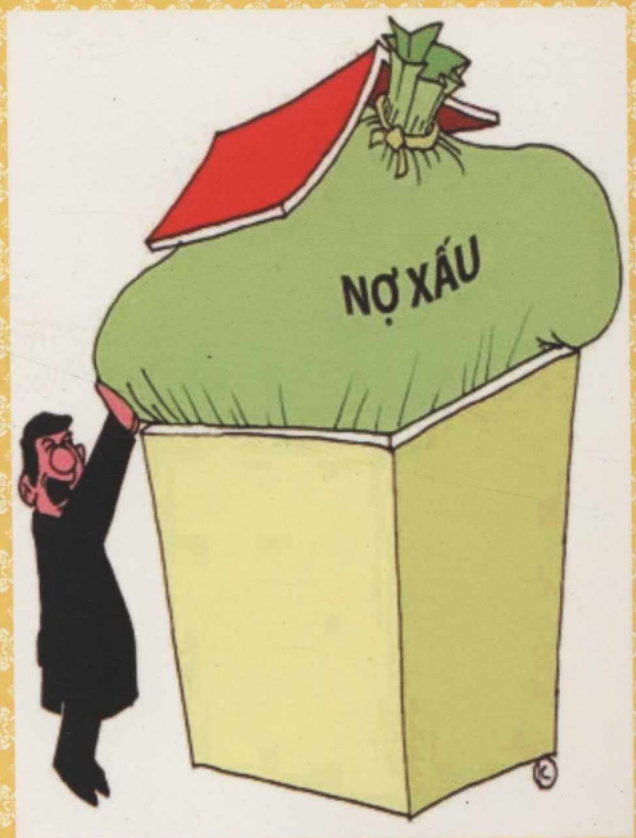
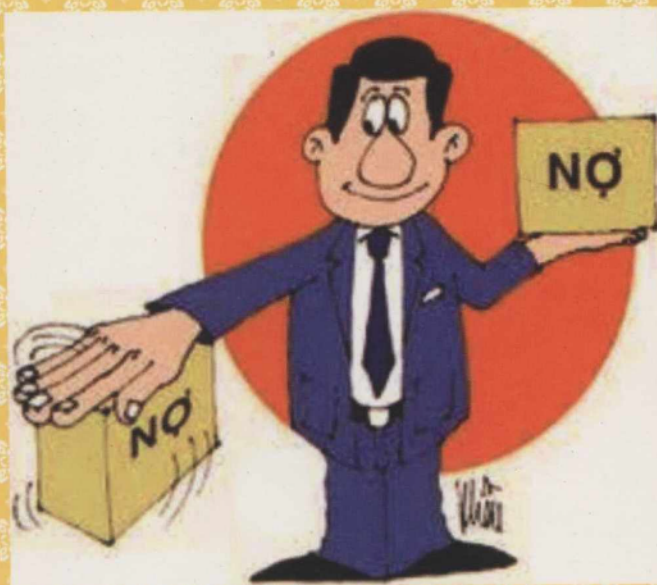


NGHỆ THUẬT ĐÒI NỢ VÀ KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN

VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG KHI THU HỒI CÔNG NỢ



THÙY LINH - VIỆT TRINH

(Sưu tầm và tuyển chọn)

NGHỆ THUẬT ĐÒI NỢ VÀ
KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN, VĂN HÓA
ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG
KHI THU HỒI CÔNG NỢ

NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC

LỜI NÓI ĐẦU

Việc nợ nần trong doanh nghiệp luôn là điều không tránh khỏi. Đôi khi đòi nợ trở thành thách thức lớn trong kinh doanh, và việc đòi nợ cho doanh nghiệp là cả nghệ thuật mà không phải công ty nào cũng biết cách ứng dụng. Ngày nay, khi mà giá trị khách hàng đã nâng tầm thì người kinh doanh khôn khéo sẽ tìm cách để vừa thu được nợ vừa giữ được khách hàng. Vậy làm thế nào để vẹn cả đôi đường? Đòi nợ thế nào cho hiệu quả? Câu hỏi này luôn là điều trăn trở của các doanh nghiệp, cá nhân.

Để cung cấp cho quý độc giả những kiến thức tổng quát về nợ và thu hồi nợ và các kỹ năng, cách ứng xử cần thiết để tổ chức công tác thu hồi nợ trong các cơ quan, đơn vị có hiệu quả, Nhà xuất bản Hồng Đức liên kết với TRUNG TÂM GIỚI THIỆU SÁCH SÀI GÒN xuất bản quyển sách: **“NGHỆ THUẬT ĐÒI NỢ VÀ KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN, VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG KHI THU HỒI CÔNG NỢ”**.

Nội dung cuốn sách bao gồm những nội dung sau :

Phần thứ nhất. Vấn đề nợ và thu hồi nợ của doanh nghiệp

Phần thứ hai. Chỉ dẫn mới nhất về kế toán, tài chính doanh nghiệp; (Chỉ dẫn về việc sử dụng vốn, đầu tư vốn nhà nước vào doanh nghiệp; Giám sát tài chính đối với doanh nghiệp do nhà nước làm chủ sở hữu và doanh nghiệp có vốn nhà nước)

Phần thứ ba. Chỉ dẫn việc tổ chức quản lý và hoạt động của doanh nghiệp theo Luật Doanh nghiệp; (Chỉ dẫn về việc đăng ký doanh nghiệp; Chỉ dẫn về hoạt động mua bán hàng hóa của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài tại Việt Nam; Chỉ dẫn về việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở tại nơi làm việc)

Phần thứ tư. Chỉ dẫn mới nhất về quản lý sử dụng lao động; (Chỉ dẫn về việc nâng bậc lương; Chỉ dẫn về quản lý lao động, tiền lương và tiền thưởng trong công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do nhà nước làm chủ sở hữu; Chỉ dẫn về thực hiện mức lương tối thiểu vùng; Chỉ dẫn về việc quản lý, sử dụng lao động; Chỉ dẫn về tranh chấp lao động, đình công; Chỉ dẫn về tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế của người lao động khi giao kết hợp đồng lao động; Chỉ dẫn về xử lý tài chính về chi trợ cấp mất việc làm cho người lao động tại doanh nghiệp)

Trong quá trình sưu tầm và hệ thống hóa quyển sách, chúng tôi có sử dụng, tham khảo một số tài liệu trên sách báo, tạp chí, internet... của các tác giả khác nhưng chưa liên hệ trực tiếp được để xin phép. Rất mong các tác giả lượng thứ. Và, mặc dù chúng tôi rất cố gắng, nhưng chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót, sơ xuất trong quá trình xuất bản, rất mong nhận được sự góp ý của các bạn đọc gần xa.

Trân trọng giới thiệu cuốn sách cùng bạn đọc.

TRUNG TÂM GIỚI THIỆU SÁCH SÀI GÒN

Phần thứ nhất.

VẤN ĐỀ NỢ VÀ THU HỒI NỢ CỦA DOANH NGHIỆP

MỤC I. NỢ

1. NỢ VÀ HÌNH THỨC NỢ

BẢN CHẤT CỦA CÁC KHOẢN NỢ

I. Khái niệm

Nợ là các khoản vay phải trả mà chưa trả, nợ là thuật ngữ thường được sử dụng trong trường hợp nợ về tài sản. Tuy nhiên, nợ cũng có thể được sử dụng để chỉ các nghĩa vụ khác. Trong trường hợp nợ tài sản thì nợ là một cách sử dụng sức mua trước khi kiếm đủ tổng số tiền để trả cho sức mua đó. Các công ty cũng có thể sử dụng nợ như là một phần trong chiến lược tài chính tổng thể của mình.

Nợ được hình thành khi một người cho vay đồng ý cho người vay vay một lượng tài sản nhất định. Trong xã hội hiện đại, nợ thường được đi kèm với sự đảm bảo khả năng thanh toán với một mức lãi suất nhất định tính theo thời điểm...

Trước khi có nợ thì cả hai bên, bên người vay và bên người cho vay phải cùng nhau thống nhất phương thức trả nợ (thanh toán). Thông thường, người ta thanh toán bằng tổng số tiền tính theo một đơn vị tiền tệ nào đó, tuy nhiên cũng có trường hợp thanh toán bằng hàng hóa. Thanh toán có thể được thực hiện theo phương thức trả lãi trong một khoảng thời gian hoặc trả một lúc khi kết thúc hợp đồng cho vay.

II. CÁC HÌNH THỨC NỢ

Có nhiều kiểu nợ khác nhau, tuy nhiên nợ có 4 kiểu cơ bản là: vay nợ, nợ tập đoàn, trái phiếu và giấy hện trả tiền. Các khoản nợ có giá trị lớn thường được đảm bảo bằng các khoản thế chấp hoặc lãi suất chứng khoán của tài sản người đi vay, trong đó người cho vay có thể có một số quyền hạn nhất định đối với tài sản đó khi người đi vay không có khả năng trả nợ hay vỡ nợ.

1. Kiểu vay nợ cơ bản là hình thức đơn giản nhất của nợ. Nó bao gồm một bản thỏa thuận về việc cho vay một lượng tiền trong một khoảng thời gian nhất định và ghi rõ thời hạn hoàn lại số tiền đó. Trong vay thương mại còn có thêm lãi suất. Lãi suất được tính bằng tỷ lệ phần trăm của tổng số tiền cho vay hàng năm. Lãi suất cũng được trả vào ngày theo thỏa thuận.

2. Nợ tập đoàn là khoản nợ được cung cấp cho các công ty muốn vay số tiền nhiều hơn những người cho vay đơn lẻ và chịu rủi ro trong phạm vi vay đơn lẻ đó. Số tiền vay thường rất lớn. Trong trường hợp này, mỗi tập đoàn có thể đồng ý đưa ra một tỷ lệ lãi suất trên

tổng số tiền cho vay.

3. Trái phiếu chứng nhận khoản tiền mà nhà nước và các cơ quan nhà nước vay của người có tiền, mà người chủ của nó được hưởng lợi tức hàng năm cho đến khi hoàn lại vốn vay theo quy định. Trái phiếu được phát hành cho các nhà đầu tư tại thị trường mà tổ chức phát hành muốn vay tiền. Trái phiếu có thời hạn xác định thường là một số năm; có những loại trái phiếu dài hạn trên 30 năm, tuy nhiên loại này không phổ biến. Đến kỳ hạn thanh toán, số tiền mua trái phiếu sẽ được trả đầy đủ cho nhà đầu tư và phần lãi suất. Lãi suất có thể được trả vào cuối kỳ hạn hoặc được trả theo giai đoạn. Trái phiếu có thể được giao dịch trên thị trường trái phiếu. Trái phiếu được các nhà đầu tư coi là một hình thức đầu tư tương đối an toàn hơn cổ phiếu.

4. Giấy hẹn trả tiền cũng giống như giấy xác nhận khả năng trả nợ trong kế toán, là một bản thỏa thuận trong đó nêu rõ sự cam kết của bên vay nợ đối với bên cho vay về nghĩa vụ trả một số tiền nhất định. Nghĩa vụ đó có thể phát sinh thêm khi trả nợ vay hoặc phát sinh từ các hình thức vay nợ khác. Ví dụ, trong kinh doanh, giá mua bán có thể bao gồm giá của những khoản thanh toán ngay và của những khoản hẹn trả sau. Những nội dung trong giấy hẹn trả tiền bao gồm số tiền chính phải thanh toán, lãi suất và ngày hạn trả tiền. Ngoài ra, giấy hẹn trả tiền cũng có thể có những điều khoản quy định về quyền của người cho vay trong trường hợp người vay bị vỡ nợ bao gồm cả việc tịch thu tài sản thế chấp. Đối với các khoản vay cá nhân, giấy hẹn trả nợ thường là bản viết tay có chữ ký của hai bên để thuận lợi cho việc tính thuế và làm chứng từ lưu giữ.

5. Ngoài ra còn có **Giấy hẹn trả nợ** theo yêu cầu là một loại giấy hẹn trả nợ nhưng trong đó không xác định chính xác ngày đến hạn trả nợ mà phụ thuộc vào yêu cầu của người cho vay. Thông thường người cho vay sẽ thông báo cho người vay một số ngày trước khi đến hạn trả nợ.

III. NỢ QUÁ HẠN

Là khoản nợ chưa được 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 quyết 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 cố tình chây ì không thanh toán (Có tiền, tài sản nhưng cố tình không trả nợ)
- Khách nợ và chủ nợ có vướng mắc về quyền và nghĩa vụ của các bên.
- Khách nợ lừa đảo/lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tài sản, cố tình chiếm giữ tài sản

IV. NỢ KHÓ ĐÒI

Có thể nói trong kinh doanh, quan hệ công nợ giữa các doanh nghiệp là phổ biến, phổ biến tới mức doanh nghiệp coi nó là bình thường. Vậy thì khi nào quan hệ công nợ đó trở thành bất thường? Người ta đánh giá sự bình thường hoặc bất thường của quan hệ công nợ chủ yếu dựa trên các yếu tố: nội dung nợ và khả năng thanh toán của con nợ. Trong nội dung nợ có hai vấn đề cần quan tâm đó là nguyên nhân nợ và thời gian nợ.

Nợ khó đòi hay còn gọi là nợ xấu thực chất là một quan hệ công nợ ở dạng bất bình

hường. Nguyên nhân dẫn đến nợ khó đòi rất đa dạng. Về khách quan có thể là do sự khó khăn trong sản xuất kinh doanh như không tiêu thụ được hàng hóa, không được nghiệm thu, thanh quyết toán công trình hoặc do bên thứ ba chậm thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Về chủ quan là do sự chiếm dụng vốn, không muốn thanh toán ngay của con nợ để sử dụng vốn vào các mục đích khác. Có thể khẳng định, nguyên nhân này chiếm phần lớn trong các nguyên nhân dẫn đến tình trạng nợ khó đòi của các doanh nghiệp ở Việt Nam hiện nay. Rất dễ dàng để lý giải bởi vì trong bối cảnh thiếu vốn, việc tận dụng sự thiếu sót sao của đối tác trong công tác thu hồi công nợ để chiếm dụng một phần hoặc phần lớn khoản nợ phải trả để xoay vòng, thanh toán cho các đối tác khác là việc các doanh nghiệp nợ rất mong muốn thực hiện.

Vậy, nợ khó đòi có tác hại thế nào đến doanh nghiệp ?

Có thể ví hệ thống tài chính của doanh nghiệp như một cái xương sống trong hoạt động của doanh nghiệp bởi vì mục đích của doanh nghiệp là lợi nhuận mà tài chính là cái cốt lõi của lợi nhuận. Sự lành mạnh của hệ thống tài chính sẽ dẫn tới sự phát triển cả doanh nghiệp và ngược lại. Nợ khó đòi có thể làm tổn thương nghiêm trọng tới hệ thống tài chính của doanh nghiệp. Nó có thể gây ra hàng loạt các thiệt hại cho doanh nghiệp trong đó bao gồm các thiệt hại hữu hình và thiệt hại vô hình. Các thiệt hại hữu hình thường rất dễ nhận thấy thông qua các chỉ tiêu lợi nhuận bị giảm sút. Nhưng có một thiệt hại lớn và trầm trọng không kém đó là uy tín của doanh nghiệp bị giảm sút (do không thu được nợ đúng hạn nên mất cân đối trong việc thanh toán, bị động, nợ hèn...) – đó chính là thiệt hại vô hình.

Thiệt hại do nợ khó đòi đối với doanh nghiệp là rất lớn. Tuy nhiên, như trên đã phân tích, quan hệ công nợ luôn tồn tại trong kinh doanh và nợ khó đòi cũng vậy. Vấn đề là phải làm gì để hạn chế các tác hại do nợ khó đòi gây ra ! Rất cần sự tư vấn, đánh giá tình hình nợ, giải pháp thu nợ và biện pháp thu nợ nhanh, an toàn hiệu quả của các cơ quan chuyên nghiệp.

2. QUẢN LÝ NỢ CỦA DOANH NGHIỆP

I. NGUYÊN NHÂN DẪN ĐẾN TỚI NỢ NẦN TRONG KINH DOANH

Đối với nhiều doanh nghiệp, cụm từ "kinh doanh" và "nợ nần" luôn song hành với nhau. Trong con mắt các khách hàng cũng như các nhà đầu tư, việc không nợ nần được xem như nhân tố quan trọng nhất tạo dựng uy tín và hình ảnh đẹp của doanh nghiệp.

Trong kinh doanh ngày nay, các khoản nợ sẽ rất dễ dàng chồng chất nhanh chóng đến mức đủ để loại doanh nghiệp ra khỏi cuộc chơi trước khi kịp tìm ra giải pháp khắc phục.

Vấn đề ở chỗ, nợ nần dường như trở thành một phần tất yếu trong kinh doanh thường nhật, rất ít doanh nghiệp có thể tránh khỏi những khoản nợ phát sinh. Và theo thời gian, các khoản nợ như một "cái gai khó chịu" cần được loại bỏ khi nó làm gia tăng mức độ rủi ro kinh doanh.

Tuy nhiên, khó không có nghĩa là không thể. Chắc chắn tồn tại những căn nguyên dẫn tới nợ nần kinh doanh và một khi biết rõ chúng, các doanh nghiệp hoàn toàn có khả năng tránh xa. Hãy dành thời gian để xem xét dòng tiền của doanh nghiệp và rất có thể doanh nghiệp sẽ phát hiện ra các con số chi phí xa lạ cần được loại bỏ để cải thiện sức khỏe tài chính.

Dưới đây là 8 căn nguyên dẫn tới nợ nần và khi các doanh nghiệp tránh xa được chúng, kết quả thành công là hiển nhiên.

1. Không gắn chặt với những nhân tố thiết yếu

Điểm khởi đầu thích hợp là nguyên tắc: "bao gồm tất cả" và "nắm bắt tất cả". Theo đó, các chủ doanh nghiệp hãy là một người thông minh bằng việc chi tiêu tiền bạc duy nhất cho những gì thực sự cần thiết để vận hành công việc kinh doanh.

Càng ít lựa chọn ít tốn kém bao nhiêu cho việc đạt được các mục tiêu then chốt sẽ càng tốt bấy nhiêu. Và các doanh nghiệp chỉ tăng các chi phí nếu doanh thu cho phép làm như vậy.

Sau khi trải qua giai đoạn trứng nước mới khởi sự và thấy rằng các nguyên tắc này quá chặt chẽ và có phần hạn chế kinh doanh tăng trưởng, doanh nghiệp có thể từ từ nới lỏng sợi dây thừng một chút và tận hưởng không khí tự do với khoản dự trữ tiền mặt lớn hơn.

2. Làm quá nhiều thứ lúc quá sớm

Nếu một doanh nghiệp bắt đầu kinh doanh chưa lâu nhưng đã nỗ lực thực hiện ngay nhiều dự án cùng một lúc, nguồn vốn hạn chế ban đầu sẽ giới hạn đáng kể thời gian và tiền bạc doanh nghiệp có thể bỏ ra cho từng dự án kinh doanh cụ thể.

Những ráng sức đó cần có sự quan tâm kỹ lưỡng và cần được nuôi dưỡng chậm chạp, một cách thấu đáo nếu doanh nghiệp bạn muốn chúng được thành công. Khi doanh nghiệp cố thực hiện quá nhiều cam kết cùng lúc, tất cả sẽ kết thúc ở chỗ các dự án không thể thành công, đồng thời các chi phí bỏ ra và con số nợ nần sẽ chồng chất.

3. Không thiết kế cho khả năng mở rộng

Thành công ban đầu là rất quan trọng nhưng không tốt chút nào nếu doanh nghiệp dần bị xói mòn chính bởi sự thiếu khả năng hoạch định quy mô ban đầu lẫn những chuẩn bị kém cỏi.

Nếu thiết kế kinh doanh của doanh nghiệp không thể được mở rộng hơn khi đã trưởng thành, doanh nghiệp có thể bị buộc phải gánh chịu nhiều khoản chi phí phát sinh khi nỗ lực tái thiết kế kinh doanh.