**Obalamy mity: Jak wygląda praca konsultanta z firmy windykacyjnej?**

**Telefony od wierzycieli są przez niektórych dłużników uważane za niepotrzebne i męczące. Nieodbieranie telefonów, rzucanie słuchawką i wyzwiska to tylko niektóre nieprzyjemne momenty w pracy windykatorów. Konsultanci takich firm to osoby, które wysłuchują setki dłużników, często zwierzających się z życiowych problemów. Odzyskując zobowiązania, pomagają równocześnie wyjść na prostą ludziom z problemami finansowymi.**

Wokół pracy na stanowisku windykatora krąży wiele mitów. Dla niektórych wierzyciele to osoby bezduszne, które nie przyjmują żadnych argumentów dłużnika – wręcz go nie słuchają. Jednak praca na tym stanowisku nie jest łatwa i trzeba wykazać się empatią i elokwencją, aby pogodzić obowiązki wynikające z powierzonego zadania, z pomocą osobom, które są zadłużone. Jakie mity związane z tą pracą spotyka się najczęściej?

**Mit nr 1: Windykator nie słucha**

W społeczeństwie – nie tylko wśród dłużników – panuje przeświadczenie, że konsultant windykacyjny wyłącznie wymaga spłaty długu od osoby zadłużonej. To mit, bo rozmowa dłużnika z negocjatorem to tak naprawdę negocjacje na temat możliwych terminów spłaty, harmonogramu, kwot i innych okoliczności związanych z regulowaniem zobowiązania.

*- Niewiele osób mówi o tym, jak bardzo wymagająca jest ta praca, ile wysiłku należy w nią włożyć, aby nie tylko mieć na uwadze dobro firmy, ale i zrozumieć sytuację, w której znalazła się osoba po drugiej stronie telefonu i dostosować do niej możliwości spłaty długu* – mówi Katarzyna Rutkowska z firmy BEST S.A., zwyciężczyni nagrody Telemarketer Roku 2017.

**Mit nr 2: Windykator ma jeden cel: odzyskać cały dług**

Windykatorzy muszą być nie tylko empatyczni, ale powinni również potrafić myśleć analitycznie – dobierać rozwiązania do możliwości zadłużonej osoby, zaproponować podzielenie długu na korzystne dla niej raty, umorzyć część długu, jeśli sytuacja jest bez wyjścia. Edukują rozmówców na temat zarządzania własnymi finansami, doradzają w spłacie zobowiązań. Przykładem takich działań jest projekt uruchamiany przez Best - Telefon Zaufania, w którym dłużnicy będą mogli anonimowo zadzwonić do wierzyciela i porozmawiać z nim na temat swoich problemów finansowych. Anonimowo – czyli bez podawania swoich danych osobowych i bez obawy, że rozmowa stanie się przyczynkiem do działań windykacyjnych. W zamierzeniu ma przekonać osoby zadłużone do podjęcia współpracy i pokazać, że rozmowa z wierzycielem nie musi być nieprzyjemna.

**Mit nr 3: Windykator to jednowymiarowe stanowisko**

Osoby pracujące na stanowisku konsultanta windykacyjnego przeprowadzają dziennie setki rozmów. Mają do czynienia z młodymi i starszymi ludźmi, kobietami i mężczyznami, osobami nieświadomymi, jak i tymi, które bardzo dobrze znają swoją sytuację. Takie rozmowy są bardzo trudne.

– *Czasem czuję , jakbym była na ringu, gdy rozmówca jest świadomy swojej sytuacji finansowej i stara się obejść obowiązek zapłaty. W takim przypadku przeważają jedynie rzeczowe argumenty i wiedza prawnicza, z którymi nie da się dyskutować* – mówi Katarzyna Rutkowska.

Wciąż przecież największym problemem jest brak chęci do rozmowy ze strony dłużnika. Wówczas już w momencie wymiany pierwszych kilku zdań konsultant musi zburzyć ścianę, na którą się natknął. Musi odgrywać zarówno reżysera, jak i psychologa, ponieważ pomoc dłużnikowi jest głównym celem rozmowy windykatora.

**Mit nr 4: Windykator ocenia dłużnika i krytykuje**

Osoba zdecydowana na pracę windykatora telefonicznego musi wziąć pod uwagę, że jest to praca trudna, wymagająca od konsultanta dużego wysiłku umysłowego i wiedzy. Trzeba starać się rozumieć problemy osoby po drugiej stronie, ale nie można ulegać emocjom. Trzeba pomóc, ale nie oceniać dłużnika, który często jest w trudnej sytuacji.

– *To, że dług trafił do firmy windykacyjnej nie znaczy, że człowiek został z problemem sam –* podkreśla Katarzyna Rutkowska. – *Jedna z naszych klientek wpadła w wielkie kłopoty finansowe i nawet radca prawny nie potrafił jej pomóc. Jednak udało jej się wybrnąć z tej sytuacji dzięki temu, że krok po kroku realizowała moje wskazówki.*

**Mit nr 5: To praca chwilowa i bez perspektyw**

Praca windykatora pomimo obciążeń jakie niesie ta praca, ma też dobre strony. Daje wiele satysfakcji, kiedy uda się pomóc i pozwala na rozwój osobisty i zawodowy.

*- Liczba szkoleń, która jest oferowana pracownikowi, jest naprawdę duża i wystarczy chcieć, a można się rozwinąć* – mówi Katarzyna Rutkowska z Best, która miała okazję uczestniczyć w szeregu szkoleń, pracując w firmie przez cztery lata. Gdy konsultant ma potencjał, ale nie radzi sobie w niektórych zakresach lub potrzebuje wsparcia, szkolenia organizowane są nawet specjalnie pod niego. Dzięki temu nie tylko podnosi się jakość rozmów i efektywność działań w firmie, ale również pracownik ma możliwość kształcenia się w wybranym przez siebie kierunku.