

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|--|----|
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 15 |
| ΜΕΡΟΣ Ι - ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ | 17 |
| Ποιος πρέπει να καθορίζει την πιστωτική πολιτική; | 17 |
| Τα χαρακτηριστικά των γενικών αρχών της πιστωτικής πολιτικής | 18 |
| Φιλελεύθερη ή συντηρητική πιστωτική πολιτική; | 19 |
| Η πιστωτική πολιτική μιας εταιρείας | 20 |
| Επιλεκτική πιστωτική πολιτική | 20 |
| ΜΕΡΟΣ ΙΙ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΥ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΑΣ | 25 |
| Οριακοί λογαριασμοί: εξέταση όλων των παραμέτρων | 25 |
| Κατάταξη λογαριασμών | 26 |
| Πόσους οριακούς πελάτες πρέπει να δέχεστε; | 27 |
| Επισηφαλείς πελάτες πρέπει να δέχεστε; | 27 |
| ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ - ΕΡΕΥΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ | 31 |
| Συγκέντρωση στοιχείων: ιδιοκτησία και διοίκηση | 32 |
| Χρήση γραφείων οικονομικών πληροφοριών | 33 |
| Αυτοματοποιημένες εκθέσεις πληροφοριών | 35 |
| Κλαδικές ομάδες εμπορικών πληροφοριών | 35 |
| Πληροφόρηση από την τραπεζική αγορά | 36 |
| Οι πωλητές πηγή πολύτιμων εμπορικών πληροφοριών | 37 |
| Άλλοι παράγοντες | 37 |
| Η αίτηση πίστωσης | 38 |
| Οργάνωση των στοιχείων ενός νέου λογαριασμού | 41 |
| Διαδικασίες για παλαιούς λογαριασμούς | 45 |
| ΜΕΡΟΣ ΙV - ΟΡΙΑ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΠΙΣΤΩΣΗΣ | 49 |
| Προσδιορισμός της ικανότητας για πληρωμή | 49 |
| Το κεφάλαιο κίνησης ως πηγή χρημάτων | 51 |
| Εξέταση πιστωτικών ορίων | 53 |

| | |
|--|-----|
| Ομαδοποίηση πελατών στην πιστωτική πολιτική | 54 |
| Η εφαρμογή της αρχής του Pareto στις πιστώσεις | 54 |
| Έγκριση και γνωστοποίηση πιστωτικών ορίων | 59 |
| Έλεγχος πιστωτικών ορίων | 59 |
| Ο ρόλος του τμήματος πωλήσεων | 65 |
| Οι πολλαπλοί χαρακτήρες του τμήματος πιστώσεων | 71 |
| Οι όροι πληρωμής και η επίδρασή τους στην ταμειακή ροή | 71 |
| Θετικά και αρνητικά των κινήτρων πληρωμής | 76 |
| Δημιουργία και επιβολή διαδικασιών τιμολόγησης | 77 |
| ΜΕΡΟΣ V - ΧΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ | 79 |
| Εμπορικές πιστωτικές επιστολές | 81 |
| Εμπορικές συναλλαγματικές (Trade Acceptances) | 81 |
| Τραβηκτικές και συναλλαγματικές | 82 |
| Συμφωνίες παροχής ασφαλείας (Security agreements) | 82 |
| Δηλώσεις πιστωτών (Financing statements) | 83 |
| Ενέγγυα πίστωση (Letter of Credit, LC ή L/C) | 84 |
| Παράδειγμα τρόπου λειτουργίας | 86 |
| Εγγυητική επιστολή (Letter of Guarantee - L/G) | 86 |
| Επιταγή - Μεταχρονολογημένη Επιταγή | 88 |
| Οι εγγυήσεις σήμερα | 91 |
| ΜΕΡΟΣ VI - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ, ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ | |
| ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ | 93 |
| Οι οικονομικές καταστάσεις ως σημείο αφετηρίας | 94 |
| Ανάλυση ισολογισμού και αποτελεσμάτων χρήσης | 94 |
| Οι δείκτες και η ερμηνεία των οικονομικών καταστάσεων | 101 |
| Δείκτες φερεγγυότητας (solvency ratios) | 102 |
| Δείκτες διαχείρισης κεφαλαίων | 106 |
| Δείκτες κερδοφορίας | 111 |
| Συστήματα αξιολόγησης | 113 |
| Ενηλικίωση - ωρίμανση υπολοίπων | 123 |
| Κόστος επισφάλειας | 126 |
| Ανάλυση οικονομικών καταστάσεων | 128 |

| | |
|---|-----|
| Πρακτική εφαρμογή | 130 |
| Δείκτες αξιολόγησης των οικονομικών καταστάσεων | 134 |
| ΜΕΡΟΣ VII - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ | |
| ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ | 137 |
| Διαχείριση εισπρακτέων λογαριασμών | 138 |
| Άλλες εκθέσεις του υπολογιστή | 144 |
| Καταχώριση παραγγελιών / έκδοση τιμολογίων | 145 |
| Αυτόματη εγγραφή πληρωμής | 147 |
| Αξιολόγηση λογισμικού | 148 |
| Διαδικασία εγκατάστασης και εφαρμογής της πίστωσης και των τρόπων πληρωμής σε ERP | 150 |
| Κατηγορίες πελατών | 152 |
| Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM) | 154 |
| ΜΕΡΟΣ VIII - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ | |
| Τρόποι είσπραξης | 155 |
| Αναζήτηση σημάτων κινδύνου | 157 |
| Επιβολή πιστωτικών ρυθμίσεων | 159 |
| Είσπραξη ληξιπρόθεσμων λογαριασμών | 159 |
| Προσωπικές επισκέψεις | 161 |
| Εισπρακτικές κλήσεις (Κλήσεις εισπράξεων) | 161 |
| Εισπρακτικές επιστολές | 162 |
| Άλλες ενέργειες | 163 |
| Η διαταγή πληρωμής | 170 |
| ΜΕΡΟΣ IX - ΑΝΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΕΝΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ | |
| Εισπρακτικές εταιρείες | 175 |
| Η σημασία της επιλογής χρόνου | 175 |
| Τέσσερις παράγοντες για την απόφασή σας | 176 |
| Πώς να προστατευτείτε νομικά | 177 |
| Ο βαθμός της δικής σας ανάμειξης | 177 |
| Δύο σημαντικά εργαλεία | 179 |

| | |
|--|-----|
| ΜΕΡΟΣ X - ΜΙΑ ΥΠΟΘΕΤΙΚΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ | 181 |
| ΜΕΡΟΣ XI - ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ | 193 |
| Ενημέρωση σχετικά με τις παγκόσμιες συνθήκες εμπορίου | 194 |
| Επίδραση οικονομικών παραγόντων | 195 |
| Τα πιστωτικά όρια στο διεθνές εμπόριο | 196 |
| Τυποποίηση διεθνών εμπορικών αναφορών | 196 |
| Ο Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (Ο.Α.Ε.Π.) | 196 |
| Πηγές εμπορικών πληροφοριών στις διεθνείς συναλλαγές | 197 |
| Άλλες πηγές εμπορικών πληροφοριών | 198 |
| Διεθνή εμπορικά έγγραφα | 199 |
| Συναλλαγματική (drafts) | 199 |
| Πιστωτική επιστολή (letters of credit) | 200 |
| Ενέγγυες πιστώσεις (standby credits) | 201 |
| Φορτωτική (bills of lading) | 202 |
| Ομοιόμορφοι κανόνες και συνήθειες για ενέγγυες πιστώσεις | 202 |
| | |
| ΜΕΡΟΣ XII - ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ | 205 |
| Λειτουργία και στόχοι | 208 |
| Κόστος και δαπάνες πιστώσεων και εισπράξεων | 209 |
| Πού πηγαίνουν οι εισπράξεις; | 210 |
| Τι προκαλεί ένας ανείσπρακτος λογαριασμός | 211 |
| | |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι | 213 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ | 225 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ | 275 |

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

| | |
|---|-----|
| Σχήμα 1. Δείγμα σελίδας από τον οδηγό πιστωτικών πολιτικών και διαδικασιών συγκεκριμένης εταιρείας | 21 |
| Σχήμα 2. Συγκριτική ανάλυση μείγματος πελατών | 28 |
| Σχήμα 3. Αρχείο εισερχομένων ερωτημάτων | 39 |
| Σχήμα 4. Αίτηση πίστωσης | 42 |
| Σχήμα 5. Υπόδειγμα συνοδευτικής επιστολής της αίτησης πίστωσης | 44 |
| Σχήμα 6. Έντυπο πληροφοριών για νέο λογαριασμό | 46 |
| Σχήμα 7. Κάρτα περιληπτικών οικονομικών στοιχείων | 47 |
| Σχήμα 8. Περίληψη των έξι προϋποθέσεων της πίστωσης | 50 |
| Σχήμα 9. Υπόδειγμα επιστολής που ορίζει πιστωτικό όριο | 60 |
| Σχήμα 10. Επιστολή προς νέο πελάτη για περιορισμό πιστωτικού ορίου | 61 |
| Σχήμα 11. Έντυπο αναφοράς για συμπλήρωση από πωλητή | 67 |
| Σχήμα 12. Παράδειγμα με bonus των πωλήσεων | 70 |
| Σχήμα 13. Πίνακας ενδεικτικών όρων πληρωμής | 72 |
| Σχήμα 14. Υπόδειγμα επιστολής με έκριση όρων 1/20, net 60 | 73 |
| Σχήμα 15. Υπόδειγμα επιστολής που ορίζει ως τρόπο εξόφλησης την αντικαταβολή (C.O.D.) | 74 |
| Σχήμα 16. Τύπος ατομικής προσωπικής εγγύησης | 80 |
| Σχήμα 17. Υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής I | 89 |
| Σχήμα 18. Υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής II | 90 |
| Σχήμα 19. Συγκεντρωτικός πίνακας δεικτών | 112 |
| Σχήμα 20. Προφίλ επιθυμητής εταιρείας για την αξιολόγηση ποιοτικών παραγόντων | 115 |
| Σχήμα 21. Φάκελος πιστωτικών στοιχείων του πελάτη | 139 |
| Σχήμα 22. Έκθεση λήξης εισπρακτέων λογαριασμών | 141 |
| Σχήμα 23. Έκθεση λήξεων κατά κατηγορία κινδύνου | 142 |
| Σχήμα 24. Υπόδειγμα καρτέλας πελάτη | 151 |
| Σχήμα 25. Υπόδειγμα σεναρίου για εισπρακτικό τηλεφώνημα | 164 |
| Σχήμα 26. Εισπρακτική επιστολή «φιλικής υπενθύμισης» | 165 |
| Σχήμα 27. Υπομνηστική εισπρακτική επιστολή | 166 |
| Σχήμα 28. Επιστολή «Προστασίας της πιστωτικής θέσης» | 167 |
| Σχήμα 29. Παράκληση για άμεση πληρωμή | 168 |

| | |
|--|-----|
| Σχήμα 30. Απειλητική εισπρακτική επιστολή | 169 |
| Σχήμα 31. Επιστολή τελευταίας απαίτησης | 178 |
| Σχήμα 32. Ισολογισμός της UP | 182 |
| Σχήμα 33. Κατάσταση εσόδων - εξόδων της UP | 183 |
| Σχήμα 34. Σχέδιο άντλησης πληροφοριών από προμηθευτές | 184 |
| Σχήμα 35. Εισπρακτική επιστολή προς τον πρόεδρο της UP | 190 |
| Σχήμα 36. Επιστολή με τελευταία απαίτηση | 191 |
| Σχήμα 37. Ιεραρχία αναφοράς για τις υπηρεσίες πιστώσεων και εισπράξεων | 206 |
| Σχήμα 38. Τυπικό οργανωτικό διάγραμμα ενός οικονομικού τμήματος | 207 |