

讨 债 手 册

讨债手册

催款人员 讨债公司
最实用的工具书

Ru He

SHOUHUI
TUOQIANZHAIKUAN

编著 / 罗杰斯



石油工业出版社

讨 债 手 册

罗杰斯 著

石油工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

讨债手册/罗杰斯 著. - 北京:石油工业出版社,2000.1

ISBN 7-5021-2891-3

I. 讨… II. 罗… III. 债务-基本知识 IV. D913

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 74041 号

书 名:讨债手册

作 者:罗杰斯

出版发行:石油工业出版社 邮政编码:100011

通讯地址:北京安定门外安华里二区一号楼

经 销:新华书店北京发行所发行

印刷装订:北京京安印刷厂

开 本:850×1168 1/32 印张:13

字 数:300 千字

版 次:2000 年 1 月北京第一版

印 次:2000 年 1 月北京第一次印刷

印 数:1—10000

书 号:ISBN 7-5021-2891-3/C·94

定 价:26.00 元

前 言

由于讨债公司的兴起，使得讨债大军日益增加。如何培养一个成功的讨债人员，讨回你的欠款，减少你劳民伤财的往返，是各单位各部门急于解决的问题。本书从讨债人员的素质培养开始，逐步分析了怎样做一个具备一定条件和素质的讨债人，论述了讨债人的手段技巧，讨债前的谋略，以及讨债人应掌握的法律法规等知识。是培养一个成功的讨债人员的必备手册。

目前，由于债务人赖账行为的公开化，“讨回欠款”已成为债权人日思夜想的困扰，“讨债”行为已上升为一个公共关系的学问，如何使你的死账回笼是激发你的活力，增加你的信心的关键。请先从培养一个合格的催款人员开始。

祝您成功！

——编者语

目 录

第一章 讨债的必要性

一、讨债的必要性	(1)
二、债务的形式	(3)
1. 负债经营	(3)
2. 地方保护主义	(3)
3. 宁亏企业,不亏个人	(3)
4. 承包制的漏洞	(5)
5. 企业自身	(6)
三、债务有连锁反应	(7)
四、认清借款的假象	(16)

第二章 债的概述

一、债的概念	(18)
二、债的构成要素	(18)
1. 债的主体	(19)
2. 债的内容	(19)
3. 债的客体	(19)
三、债发生的根据	(19)
1. 合同之债	(20)
2. 不当得利之债	(20)
3. 无因管理	(20)

4. 侵权行为	(20)
四、债的分类	(21)
1. 合同之债和非合同之债	(21)
2. 特定物之债和种类物之债	(21)
3. 单一之债和多数人之债	(22)
4. 多数人之债	(22)
5. 简单之债和选择之债	(23)
6. 主债与从债	(24)
7. 财物债务和劳务债务	(24)
五、债的履行	(25)
六、债的履行的原则	(25)
1. 实际履行原则	(25)
2. 协作履行原则	(25)
3. 经济合理的原则	(26)
4. 适当履行原则	(26)
七、债的履行的具体要求	(27)
1. 履行主体	(27)
2. 履行标的	(28)
3. 履行期限	(29)
4. 履行地点	(29)
5. 履行方法	(29)
八、债的担保	(30)
1. 什么是债的担保	(30)
2. 债的担保的特征	(30)
九、保证担保	(31)
1. 什么是保证	(31)
2. 保证的特征	(31)
3. 保证成立的条件	(32)

4. 保证的方式	(33)
5. 保证的效力	(33)
6. 保证责任的期间	(34)
7. 保证责任的免除与保证人的抗辩权	(34)
8. 共同保证	(35)
十、定金担保	(35)
1. 什么是定金	(35)
2. 定金具有以下性质和作用	(36)
3. 定金的成立和效力	(36)
4. 定金与违约金、预付款的区别	(37)
十一、债的变更	(38)
1. 什么是债的变更	(38)
2. 什么是债的解除	(38)
3. 债的变更和解除的条件	(39)
4. 债的变更和解除的程序	(40)
5. 变更和解除债的法律后果	(41)
十二、债的移转	(42)
1. 什么是债的移转	(42)
2. 债权转让	(43)
3. 债务转移	(44)
十三、债的终止	(45)
1. 什么是债的终止	(45)
2. 债的终止的原因	(45)
3. 债的抵销应具备的条件	(46)
4. 债因提存后终止	(46)
5. 提存应具备的条件	(47)
6. 提存引起的法律后果	(47)
7. 什么是混同	(47)

8. 债因免除而消灭	(48)
9. 债因主体消灭而终止	(48)
十四、债的不履行	(48)
1. 什么是债的不履行	(48)
2. 债务免除的条件	(49)
3. 什么是债的履行迟延	(49)
4. 什么是债的不适当履行	(50)
5. 什么是债的不完全履行	(50)
6. 什么是债的不能履行	(50)
7. 什么是债的拒绝履行	(51)
十五、债务纠纷	(51)
1. 什么是债务纠纷	(51)
2. 债务纠纷的原因	(51)
十六、讨债	(52)
1. 什么是讨债	(52)
2. 讨债必须具备合理性	(53)
十七、代理及其法律特征	(53)
1. 什么是代理	(53)
2. 代理关系的法律特征	(54)
十八、代理产生的根据及代理种类	(55)
1. 代理产生的根据	(55)
2. 委托代理	(55)
3. 法定代理	(56)
4. 指定代理	(56)
5. 现代理	(56)
十九、无权代理及产生的原因	(56)
二十、无权代理的法律后果	(57)
二十一、代理关系的终止	(58)

二十二、讨债代理	(59)
1. 什么是讨债代理	(59)
2. 讨债代理及其特征	(59)
3. 讨债代理权的发生	(60)
4. 讨债代理的形式	(60)
5. 讨债代理的再代理	(61)
6. 讨债代理中的不正常行为	(61)
二十三、讨债时效	(63)
1. 诉讼时效与债权效力的时间限制	(63)
2. 普通债的讨债时效	(64)
3. 特殊债的讨债时效	(65)
4. 讨债时效期间的起算点	(65)
5. 诉讼时效的中止	(67)
6. 诉讼时效的中断	(68)
7. 诉讼时效的延长	(70)
8. 期间的计算方法	(70)

第三章 讨债人员应具备的条件与素质

一、讨债人员的品德要求	(72)
1. 讨债人员的素质概述	(72)
2. 什么是素质	(73)
3. 所谓清债人员的素质	(73)
4. 讨债人员应当具备的素质和能力	(74)
5. 讨债职业道德的具体内容	(75)
6. 讨债人必须守法、依法办事	(75)
7. 讨债人在讨债过程中的非法行为	(76)
8. 讨债人应具备高度的责任感	(77)

二、讨债人员须有广博的知识结构·····	(79)
1. 讨债人的知识要求·····	(79)
2. 讨债人员在横向上应具备的知识·····	(79)
3. 法律知识·····	(80)
4. 经济知识·····	(82)
5. 语言知识·····	(83)
6. 逻辑知识·····	(84)
7. 心理知识·····	(84)
8. 公关知识·····	(86)
三、讨债人员的心理素质·····	(87)
1. 什么是心理素质·····	(87)
2. 讨债应有灵敏的感知·····	(87)
3. 讨债人员应怎样培养自己灵敏的感知·····	(88)
4. 较强的记忆·····	(89)
5. 慎密的思维·····	(90)
6. 稳定的情绪·····	(93)
7. 坚强的意志·····	(95)
四、讨债人员的语言文字能力·····	(97)
1. 语言文字能力对评讨债人的重要作用·····	(97)
五、讨债人的公关能力·····	(101)
1. 公关能力对评论讨债人的重要性·····	(101)
2. 要有礼貌,讲礼节·····	(102)
3. 控制情绪,学会忍耐·····	(103)
4. 专心致志、侧耳倾听·····	(104)
5. 随机应变·····	(106)
6. 公关能力差导致的结果·····	(106)
六、讨债人的民事行为能力·····	(110)
1. 什么人可以作为讨债人·····	(110)

2. 如何判断讨债人员有无完全民事行为能力	(112)
-----------------------------	-------

第四章 讨债的手段

一、运用公关手段讨债	(115)
1. 利用公关讨债需要讨债人有一套公关手段	(115)
2. 讨债人应具备基本的讨债素质	(116)
3. 讨债人员采取公关手段进行协商	(118)
4. 讨债人员最好采取的公关手段是什么	(119)
二、利用金融机构的监督职能	(120)
1. 金融机构的职能	(120)
2. 银行信贷制裁	(122)
3. 信贷讨债的关键所在	(122)
三、利用行政干预手段	(123)
1. 什么情况利用行政干预进行讨债	(123)
2. 造成债务人不按期履行债务的原因	(124)
3. 讨债人利用行政干预实行讨债的目的	(126)
4. 利用行政干预讨债应注意的问题	(127)
5. 什么叫做对债务人进行“输血”扶植	(128)
6. 讨债人在为债务提供“输血”扶植应注意的问题	(130)
四、运用中断合作关系手段帮助讨债	(131)
五、运用仲裁手段帮助讨债	(133)
1. 什么是仲裁	(133)
2. 运用仲裁讨债的对象	(134)
3. 仲裁手段讨债的强制力	(134)
4. 仲裁的权限	(136)
5. 经济合同中仲裁讨债的原则	(137)
6. 仲裁方式讨债的执行	(139)
六、运用诉讼手段帮助讨债	(140)

1. 在什么情况下运用诉讼手段讨债	(140)
2. 利用诉讼手段讨债的方法	(141)
3. 支付违约金	(141)
4. 赔偿损失	(142)
5. 运用诉讼手段讨债应注意的问题	(142)
6. 利用诉讼手段所讨之债,讨债人认为不合理怎么办	(144)
7. 讨债人对所讨之债认为不合理的监督	(144)
七、如何催讨不当得利债务	(145)
八、如何催讨时效届满的债务	(147)
九、如何催讨抵押之债	(148)
十、如保催讨有保证人担保的债务	(149)
1. 什么是债务人的保证人	(149)
2. 保证人的责任有哪两种	(150)
3. 有两个或两个以上保证人怎样讨债	(151)
4. 向保证人催讨债务须注意两点	(151)
十一、如何催讨债务人死后遗留债务	(152)
十二、如何向监护人催讨债务	(154)
十三、如何催讨失踪人所负债务	(156)
十四、如何催讨犯罪财产被没收的债务	(159)
十五、如何催讨法人变更后的债务	(160)

第五章 讨债人员应掌握的技巧

一、见风使舵	(162)
二、利用人际关系	(163)
1. 夫人(或丈夫)路线	(163)
2. 情人路线	(164)
3. 好友路线	(164)

4. 亲属路线	(164)
5. 客户路线	(164)
6. 下属路线	(165)
三、相互尊重, 礼貌待人	(165)
四、借助行政干预	(166)
五、求助媒介	(168)
六、认清情形	(169)
七、巧借内力	(171)
八、阿谀奉承催债绝招	(172)
1. 阿谀奉承讨债法	(172)
2. 溜须拍马多说恭维话	(173)
3. 到什么山, 唱什么歌	(173)
4. 抓住恭维的时机	(174)
5. 掌握分寸	(174)
九、采用攻心法	(175)
十、协商催债	(176)
1. 做好先期准备工作	(176)
2. 进入实质讨债阶段	(177)
3. 讨债人员应按原则办事	(178)
十一、伪装微笑	(179)
十二、定策略	(181)
1. 现象分解	(181)
2. 确定目标	(181)
3. 形成假设性解决方案	(182)
4. 具体策略的拟定	(182)

第六章 讨债前应制定的策略

一、讨债的策略	(183)
---------------	-------

1. 讨债策略概述	(183)
2. 讨债策略具有以下几个方面的特点	(185)
3. 讨债策略的重要性	(185)
二、制定清债策略的步骤	(187)
1. 现象分解	(187)
2. 确定目标	(187)
3. 形成假设性解决方案	(187)
4. 具体策略的拟定	(188)
三、按债务人作风制定策略	(188)
1. 对付“强硬型”债务人采取沉默策略	(188)
2. 软硬兼施策略	(188)
3. 对付“阴谋型”债务人采取“车轮式”策略	(189)
4. “兵临城下”策略	(190)
5. 对“合作型”债务人的策略	(190)
6. 假设条件策略	(191)
7. 私下接触策略	(191)
四、根据债务人的性格制定策略	(191)
1. 对待“感情型”债务人的策略	(191)
2. 以弱为强策略	(192)
3. 恭维策略	(192)
4. 选择进攻策略	(193)
5. 对待“固执型”债务人的策略	(193)
6. 试探策略	(193)
7. 先例策略	(194)
8. 对待“虚荣型”债务人的策略	(194)
9. 以熟悉的事物展开话题	(194)
10. 顾全面子策略	(195)
11. 制约策略	(195)

五、讨债应遵循的原则	(195)
1. 周密计划原则	(196)
2. 礼兵结合原则	(196)
3. 攻其薄弱原则	(197)
4. 登门讨债	(198)
六、请进自家门	(200)
七、不期而遇	(202)
八、各种聚会	(204)
九、喜庆场合	(205)
十、不幸的场合	(206)

第七章 向不同行业不同对象的讨债

一、向法人及其代表人讨债	(208)
1. 什么是法人	(208)
2. 法人与公民的主要区别	(208)
3. 法人对其债务承担有限责任	(209)
4. 法人不是个人合伙,更不是皮包公司	(210)
5. “法人必须依法成立”	(210)
6. 法人的财产及偿还债务的范围	(211)
7. 国家不是法人	(212)
8. 什么是联营	(213)
9. 构成新法人的联营	(213)
10. 法人合作式的联营	(214)
11. 法人合同式的联营	(215)
二、向个人合伙,个体工商户,农村承包经营户讨债	(215)
1. 什么是个体工商户、农村承包经营户	(215)
2. 向个人合伙讨债	(216)
3. 向个体工商户讨债	(218)

4. 向农村承包经营户讨债	(218)
5. 特殊法人	(221)
三、向公民个人讨债	(221)
1. 向一般具有完全行为能力人讨债	(221)
2. 向特殊的具有完全行为能力人讨债	(222)
3. 关于大学生、待业青年及酒醉人的债务问题	(223)
4. 向监护人讨债概述	(224)
5. 向不满 10 周岁的未成年人如何讨债	(225)
6. 向精神病人如何讨债	(226)
7. 向学校或医院有监护义务的应如何讨债	(227)
8. 向继承人讨债	(227)
9. 向宣告死亡者的继承人讨债	(228)
10. 向宣告死亡者的继承人讨债应注意的问题	(229)
11. 向自然死亡者的继承人讨债	(231)
12. 向代管人讨债	(236)
13. 讨债人向代管人讨债应注意的问题	(236)
14. 向保证人讨债	(238)
15. 向代理人讨债	(242)
16. 法人代表及其被授权的其他工作人员代法人进行民事活 动而产生的债务由法人承担	(243)

第八章 讨债人员应掌握的 法律法规和政策

一、法人违法行为	(245)
1. 什么是法人违法行为	(245)
2. 法人违法行为的内容	(245)
3. 法人违法的原因	(246)

二、合同违法行为	(246)
1. 订立假经济合同	(247)
2. 倒卖经济合同	(247)
3. 利用经济合同买空卖空	(247)
4. 利用经济合同转包渔利	(247)
5. 非法转让经济合同	(248)
6. 利用经济合同行贿受贿	(248)
7. 其他危害国家利益和社会公共利益的行为	(248)
三、与经济合同纠纷关系密切的两种犯罪	(249)
1. 合同纠纷与诈骗罪的界限	(249)
2. 划清合同纠纷与投机倒把罪的界限	(249)
四、调查对方履约能力	(251)
1. 自查法	(251)
2. 他查法	(252)
3. 联查法	(253)
五、严格审查合同	(253)
1. 审查的范围和重点	(253)
2. 审查合同应当注意的问题	(254)
六、存有争议	(255)
七、无力偿还	(255)
八、故意拖欠	(256)
九、存心赖账	(256)
十、蓄意诈骗	(256)
十一、讨债行为的合法限度	(257)

第九章 讨债成功案例

一、阿谀奉承讨债技巧	(259)
二、利用第三人调解讨债法	(261)