

Wstęp (7)

1. Psychologiczne aspekty zadłużenia (11)

- Dlaczego ludzie nie płacą? (13)
- Gra "Dłużnik" (19)

2. Czynniki zachęcające dłużników do uników i pułapki czyhające na wierzyciela (25)

- Pułapki psychologiczne (28)
- Błędy w polityce windykacyjnej firmy (37)
- Zachęty do przeciągania płatności związane z normami społecznymi i systemem prawnym (42)

3. Skłonność do wpadania w długi a typ osobowości (45)

- Wizjoner - człowiek "na cele" (48)
- Człowiek "na problemy" (52)

4. Co robić z dłużnikiem? - zasady działania wierzyciela (windykatora) (55)

- O co walczymy, dokąd zmierzamy? (59)
- Wybór drogi kontaktu z dłużnikiem (62)
- Zasady rozmów z dłużnikami (66)

5. Procedura windykacyjna (75)

- Pierwszy kontakt (80)
- Negocjacje (84)

6. Gry i wymówki dłużników (97)

- Gra "Na czas" (100)
- Gra "Na biedę" (103)
- Gra "Na krwiopijcę" (107)
- Gra reklamacyjna (110)
- Gra "Inni mi nie płacą" (113)
- Gra "Wypadek losowy" (114)
- Gra "Amnezja" (116)
- Gra "Nie było mnie" (117)
- Gra "Bagatelka" (118)
- Gra "W głupiego" (119)
- Gry transujące: "Absurd", "Woda z mózgu" (121)
- Gra "Niedostępny" (124)
- Gra "Kontratak" (131)

7. Sankcje (135)

- Sankcje we współpracy (140)
- Sankcje prawne (142)
- Sankcje psychologiczno-społeczne (147)

- Zapowiadanie sankcji (153)

8. Rola informacji w windykacji należności (157)

- Informacje o osobie dłużnika (162)
- Informacje o firmie dłużnika (168)
- Informacje mogące świadczyć o dużym ryzyku transakcji (175)
- Informacje o historii współpracy (177)
- Przedsiębiorcy i zakres ich odpowiedzialności (180)

Zakończenie (185)