

# LA PHONE COLLECTION

Manuale pratico per il phone collector  
per risolvere problemi,  
obiezioni, bugie e sotterfugi abituali dei debitori

Illustrazioni a cura di Alfio Leotta

**ROBERTO ROMITI, MAURIZIO VECCHIONE**



**FRANCOANGELI**



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

# **LA PHONE COLLECTION**

**Manuale pratico per il phone collector  
per risolvere problemi,  
obiezioni, bugie e sotterfugi abituali dei debitori**

**ROBERTO ROMITI, MAURIZIO VECCHIONE**

**FRANCOANGELI**

*Immagine di copertina:* Alfio Leotta

*Grafica della copertina:* Elena Pellegrini

Copyright © 2020 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

---

# Indice

## **Introduzione in due atti**

**Atto primo dell'introduzione – Il call center...  
che mestieraccio! Ma chi l'ha detto, dove sta  
mai scritto?** pag. 11

**Atto secondo dell'introduzione – Due parole  
essenziali sulla comunicazione telefonica** » 17

## **Parte prima – Il metodo DAIC (domandare, ascoltare, informare, convincere)**

1. Una doverosa precisazione preliminare » 23
2. Il primo step del metodo DAIC: porre domande! » 25
3. Il secondo step: ascoltare attivamente » 28
4. Il terzo step: informare, non minacciare! » 29
5. Il quarto step: la “friendly persuasion” » 31

## **Parte seconda – Alla scoperta delle più ricorrenti bugie dei debitori**

1. Quello che sostiene di aver perso il lavoro... » 36
2. Il caso del debitore afflitto da problemi di salute » 39

3. Il caso del debitore alle prese con problemi familiari	pag.	41
4. La moglie del debitore vi racconta sempre “mio marito non è in casa...”	»	42
5. Il debitore assicura: “non si preoccupi, la richiamo io!”	»	43

**Parte terza – Gestire al meglio  
ogni occasione utile a facilitare  
il rientro del debito**

1. Introiti (occasionali e/o ricorrenti) legati al rapporto di lavoro del debitore	»	48
2. Il reddito di cittadinanza: un provvedimento discusso che però può tornare utile ai nostri fini	»	48
3. Scaricare su altri intermediari finanziari la nostra esposizione	»	49
4. Introiti occasionali da mettere nel mirino	»	49

**Parte quarta – Rassegna a fini didattici  
di telefonate reali, anonimizzate e commentate**

1. Sono fuori: non posso eseguire il pagamento!	»	53
2. Un nipote di poche parole...	»	56
3. La costanza alla lunga paga	»	58
4. Il bonifico non arriva, che si fa?	»	61
5. Cinque bollette impagate (atto primo)	»	64
6. Cinque bollette impagate (atto secondo)	»	66
7. Pago se i soldi ce li ho... se non ce li ho, non pago!	»	68
8. Non ho più nulla di nulla (ma sarà proprio vero?)	»	72
9. Menomale che c'è papà!	»	78
10. Un saldatore che non è stato a suo tempo saldato...	»	81

**Parte quinta – Riproduzione materiale didattico  
ed illustrativo inerente i corsi  
di training & coaching a marchio Studio Romiti**

**E per finire...?**

Pillola 1 – Il rischio del carcere per il debitore insolvente	pag. 109
Pillola 2 – La minaccia della confisca dei beni	» 110
Pillola 3 – Il finto decreto ingiuntivo	» 111
Pillola 4 – Il saldo e stralcio senza ricevuta	» 112
Pillola 5 – La segnalazione come cattivi pagatori	» 113
Pillola 6 – La chiamata al datore di lavoro e ai parenti	» 114
Pillola 7 – Lo stalking nelle azioni di recupero crediti	» 115



---

# **Introduzione in due atti**



# Atto primo dell'introduzione

---

## **Il call center... che mestieraccio! Ma chi l'ha detto, dove sta mai scritto?**

(Un'opinione decisamente controcorrente  
da parte dell'autore)

Il lavoro presso un call center, soprattutto quando il compito giornaliero è quello di batter cassa nei confronti di chi sostiene di non avere i soldi (talvolta in realtà non ne ha semplicemente voglia...) per far fronte ai propri debiti, pur costituendo oggi come oggi una delle valvole di sfogo più accessibili contro la disoccupazione giovanile, viene spesso vissuto nell'opinione pubblica (nonché comunemente descritto su stampa, TV ed altri mezzi di comunicazione di massa) come una specie di Caienna per desperados, povera gente che “non ce la fa ad arrivare alla fine del mese”, ridotta (addirittura!) “alla canna del gas”, comunque sfruttata vergognosamente “alla stregua dei minatori dell'Ottocento” (citazioni tratte dai social più farneticanti!).

Ebbene, diciamoci subito tutta la verità nuda e cruda, smettendo una volta tanto – per il nostro bene sia di individui sia di nazione – di piangerci lamentosamente addosso ad ogni piè sospinto: certo è innegabile che se a 60 anni sei ancora a far telefonate di recupero non potrai certo dire che dal punto di vi-

sta economico-finanziario la tua vita abbia avuto un successo strabiliante (anche se, non dimentichiamolo, c'è sempre qualcuno che sta peggio e, comunque, l'esistenza in questa valle di lacrime può venire apprezzata anche sotto altri aspetti non meno importanti del conto in banca, dalla salute agli affetti, solo per citarne i principali).

Ciò detto è innegabile che per un giovane fresco di laurea o di diploma, magari ancora alle prese con studi specialistici od altro, non costituisca oggettivamente la peggiore delle sventure il fatto di poter ricavare un certo sostentamento, sia pur non eccelso, da un tipo di occupazione che lo impegni anche solo poche ore al giorno, lasciandogli tutto sommato un po' di sano tempo libero che non di rado sarà poi destinato ad essere rimpianto quando, più in avanti negli anni, si troverà strapiena l'agenda degli impegni e ben nutrito (glielo auguriamo volentieri) il portafoglio.

Ma ancora una volta mi sia permesso di riaffermare con forza che nella vita i soldi sono sì essenziali (non ci prendiamo in giro!) ma non sono tutto, non possono essere tutto, non debbono essere tutto. Anche se è pur vero al riguardo che un noto dirigente calcistico di una squadra milanese (tra i pochissimi muniti di humour e profonda intelligenza in un ambiente generalmente di ben scadente livello culturale ...), quando qualcuno sosteneva in sua presenza che "in fin dei conti non sono i soldi a fare la felicità", replicava argutamente più o meno così: "Sì, caro, è vero, hai ragione, ma vuoi mettere piangere in una bella camera di un albergo a 5 stelle con un cameriere a tua disposizione sempre pronto ad accorrere alla tua chiamata, e piangere invece in uno scatolone di cartone, sotto un ponte stradale, in mezzo ai rifiuti ed altri barboni?". Capito il soggetto?

Bene, tornando a parlare seriamente, personalmente ritengo che, soprattutto quando gli anni sono ancora verdi, un lavoro del genere possa consentire non solo un dignitoso livello di vita, ma anche (e soprattutto) di colmare rapidamente certe inevitabili lacune di natura comportamentale e relazionale lasciate dal solo apprendimento scolastico. Avere a che fare da mattina a sera con i soggetti più diversi e dalle reazioni più disparate, oltretutto avvicinati come nella fattispecie per motivi indub-

biamente ben poco lieti come l'esigenza di far fronte in qualche modo ai propri debiti, costituisce senza ombra di dubbio una palestra di vita e di sopravvivenza di straordinaria efficacia che una scuola (anche la più moderna ed evoluta) non può mettere certo a disposizione di un giovane di belle speranze. Punto e basta.

Spazziamola allora via subito dalle nostre menti questa deleteria mentalità autolesionistica secondo cui in Italia (peraltro, insieme al Giappone, il paese al mondo – non dimentichiamocelo – dove si vive più a lungo...) non c'è ormai più alcuna speranza per niente e per nessuno. E facciamo subito, prima che i danni cerebrali da essa propagati divengano davvero gravi ed irreversibili!

Cominciamo allora con l'osservare in proposito che l'inevitabile precarietà di certi lavori può essere vista non solo nell'accezione negativa, direi addirittura lagnosa, cui siamo ormai abituati, bensì come l'aspetto comprensibilmente meno gradevole, ma inevitabilmente connesso con il progresso di una società, appunto quella italiana, enormemente sviluppata – checché ne dicano i catastrofisti – dopo gli immensi disastri e le tremende rovine della sciaguratissima seconda guerra mondiale. Una società composta ormai da consumatori esigenti, dai gusti mutevoli e cangianti, gente che a parole non ce la fa a tirare avanti e poi fa a cazzotti a Natale, per il Black Friday o per la Festa della Mamma, del Papà, del Nonno o dello Zio d'America per portarsi a casa (quando per comodità non arriva a comprare on line...) il solito oggetto più o meno utile, più o meno superfluo, che dopo un po' non si sa più dove mettere, come riciclare od a chi rifilare...

Convinciamoci una volta tanto che, in veste di consumatori, siamo proprio noi il primo fattore, il motore che in fin dei conti alimenta la precarietà di certe occupazioni ovvero – se si preferisce – la preoccupazione giornaliera di doversi reinventare continuamente alla luce dell'atavico bisogno di “guadagnarsi la pagnotta”.

Tanto per essere ancora più chiari, non si può ragionevolmente pretendere, da lavoratori, di continuare a vivere in un mondo stabile e tranquillo ove i prodotti che “tirano oggi sul

mercato” siano gli stessi di trenta, quaranta anni fa (siete mai stati a proposito nei paesi dell’Europa dell’Est prima del 1989? No? Peccato, avreste al riguardo le idee assai più chiare!) e nel contempo, come consumatori, esigere freneticamente ad ogni piè sospinto di entrare al più presto in possesso del nuovissimo modello di telefonino uscito nottetempo o di indossare l’abbigliamento all’ultima moda (magari talvolta anche piuttosto ridicolo) ma che non puoi tassativamente ignorare se non vuoi recitare la parte dello sfigato o del morto di fame...

Quanti lavori – riflettiamoci su, almeno ogni tanto – sono divenuti obsoleti semplicemente perché i gusti del pubblico, orientati e supportati dal formidabile, incessante sviluppo tecnologico in ogni campo (e da battages pubblicitari che sfiorano spesso il vero e proprio “brain washing”...), sono radicalmente cambiati rendendo oggi superati certi mestieri e fuori mercato certi prodotti/servizi ad essi connessi?

Come si può oggi ragionevolmente illudersi, ormai entrati negli anni venti del ventunesimo secolo, di poter usufruire di un rapporto di lavoro che sia in grado di garantire per decenni il posto fisso, sicuro fino alla pensione, quando viviamo in un contesto evolutivo dei consumi così accentuato ed incredibilmente mutevole?

In effetti per un giovane d’oggi l’unica sicurezza circa il proprio futuro è rappresentata dalla sua personale disponibilità mentale verso un continuo aggiornamento delle proprie conoscenze ed abilità professionali in funzione di quanto richiesto dai bisogni e dalle aspettative del mercato, cioè in definitiva da noi stessi. E se questa personale disponibilità mentale non la si possiede sarà bene, a scanso di guai, che ce la facciamo venire ad ogni costo!

In quest’ottica ecco che il lavoro al call center, in genere – come detto – non troppo benvisto, anzi spesso piuttosto sotto-stimato se non addirittura vilipeso per la sua precarietà, può in realtà diventare (almeno una volta acquisita la necessaria esperienza) una vera e propria garanzia per il proprio futuro professionale.

Volendo utilizzare in proposito una metafora calcistica, chiediamoci quale presidente di una squadra di football (pic-

cola o grande) si priverebbe ragionevolmente dell'apporto di un calciatore capace di segnare venti goal a stagione, se non per farselo strapagare da altra squadra, con conseguenze economiche per l'interessato direi non certo negative, anzi!

Il problema vero e reale sarà allora quello – evidentemente – di riuscire a farli questi venti goal a stagione ovvero, abbandonando la metafora calcistica ed entrando nella vita quotidiana dell'operatore di call center, arrivare a risultati (commerciali o di recupero crediti, a seconda della specifica mansione) di assoluto rilievo, se non addirittura di eccellenza.

In realtà – se limitiamo la nostra attenzione alla gestione telefonica di crediti insoluti che più da vicino in questa sede ci interessa – ecco che il mestiere del “phone collector” non potrà più venir ragionevolmente considerato (nonostante i veleni sparsi a piene mani nei soliti social da livorosi ignoranti sfaccendati e indebitati fino agli occhi) come un lavoro di serie B, un “ingrato mestieraccio da desperados”, una specie di “minatore del secolo ventunesimo”, ed altre similari, assai diffuse, stupidaggini.

Proprio in quanto lavoro indubbiamente di serie A esso è in realtà foriero di potenziali, cospicue soddisfazioni per chi vi ci si dedica con impegno, passione e voglia di imparare, soddisfazioni che invece – diciamocelo chiaro e tondo una volta per tutte – altre incombenze più routinarie e tranquille, magari anche meno stressanti, non sono certo in grado di riservare.

Ed è per tale ragione che riteniamo (senza falsa modestia) sicuramente prezioso il contributo, in termini di esperienza (e perché no? di scaltrezza operativa...), che questa nostra “fatica letteraria” è in grado di apportare all'attività quotidiana del phone collector, accelerando i tempi necessari per giungere ad una piena padronanza del mestiere, padronanza che peraltro solo l'assiduo esercizio quotidiano, sotto la sagace guida di un valido team leader, potrà definitivamente e compiutamente assicurare.

Al riguardo non possiamo terminare queste nostre considerazioni introduttive passando sotto silenzio l'inderogabile necessità – non sempre da tutti adeguatamente percepita – di una formazione continua, di taglio pratico ed operativo, consistente in una vera e propria “manutenzione periodica” del collector,

volta non solo ad alzarne il più possibile le cosiddette “curve di recupero”, ma anche a trasmettere all'esterno una positiva immagine della società di servicing e di riflesso anche del cosiddetto “originator” che vi si è affidato.

Immagine non di rado offuscata, in determinati casi anche gravemente, da certi pesanti commenti sui social da parte dei soliti debitori recalcitranti che prendono spunto da inopportuni approcci troppo bruschi (se non addirittura minacciosi) talora effettivamente messi in atto da collectors insufficientemente addestrati al loro difficile mestiere. Tali approcci, inevitabilmente, finiscono per incidere in senso negativo su un'opinione pubblica già ideologicamente orientata più dalla parte del “povero” debitore (che spesso poi tanto povero non è...) che non dalla parte del creditore che si sta attivando ai fini del più che sacrosanto recupero della cifra dovutagli. Per tale ragione essi vanno, a nostro avviso, costantemente combattuti e rigorosamente contenuti.

# Atto secondo dell'introduzione

---

## Due parole essenziali sulla comunicazione telefonica

Nessun dubbio che comunicare al telefono, soprattutto quando (come nella fattispecie) si ha a che fare con interlocutori sconosciuti, generalmente mai visti prima in faccia, tutt'al più avvicinati in passato solo telefonicamente, è cosa molto più ardua e complessa rispetto a quanto può accadere in un incontro vis-a-vis, di persona, ove il rischio di un fraintendimento, pur sempre incombente, si colloca a livelli senza dubbio inferiori.

Non sarà male ricordare in proposito che tre sono gli strumenti cui possiamo ricorrere quando vogliamo comunicare, cioè portare a fattor comune, condividere con altri una informazione, una notizia, un consiglio, un parere, un invito od altro.

Stiamo parlando delle tre classiche "V" della comunicazione interpersonale che può essere:

1. VERBALE, quello che si esprime con la parola;
2. VISIVA, quello che si esprime con il corpo (il famoso "body language");
3. VOCALE, quello che si esprime con il tono della voce.

Ora diciamo subito che l'uomo, animale evoluto (aggiungerci, se mi è permessa la battuta dissacrante: nonostante certe

evidenti eccezioni...), è l'unico essere vivente sulla Terra dotato di un linguaggio verbale articolato, sofisticato, complesso, pur troppo suddivisosi nel tempo in migliaia e migliaia di lingue e dialetti che rendono spesso incomprensibile il colloquio interpersonale. Al riguardo provate, nonostante il vostro eventuale buon inglese, a recarvi senza uno straccio di interprete in qualche villaggio rurale della Cina o del Giappone, e poi ci sarà da ridere (o più probabilmente da piangere...).

Cosa fare in tali circostanze? Semplicissimo, provare (anche se il risultato non è certo garantito...) con quel formidabile surrogato rappresentato dalla comunicazione visiva: lo sguardo, l'espressione del volto, la postura di braccia, mani, gambe, del busto e chi più ne ha più ne metta possono talora riuscire a supplire in modo accettabile alla mancanza di un codice verbale comune.

Ma la dimostrazione più efficace della gestualità come strumento di comunicazione ce la dà il cane: come ben sa il fortunato possessore di questo meraviglioso quadrupede, esso non è certo in grado di parlare, ma come fai a non capirne dal suo "body language" lo stato d'animo quando festoso, quando triste, quando annoiato ovvero quando amichevole, ostile, e magari indifferente?

Evviva la comunicazione visiva, dunque, ma al telefono dove non ci si vede, come fare? Come supplire ad una comunicazione verbale tra estranei spesso assai carente, talora addirittura incomprensibile? E non ci si venga a dire che ormai esistono anche i videofoni, oltre ai telefoni, per cui volendo...

Beh, parliamoci allora senza mezzi termini: se è ben vero che esiste ormai da tempo la possibilità di una "conference call" con tanto di video e audio addirittura con una pluralità di interlocutori fisicamente ben distanti l'uno dall'altro, è altrettanto vero che il suo utilizzo ha un senso reale solo nel colloquio B2B, ovvero (spieghiamole ogni tanto anche a chi non ha con esse troppa familiarità queste ermetiche sigle a stelle e strisce...) in presenza di colloqui di affari tra azienda e azienda. Non altrettanto si può dire quando c'è di mezzo (è il caso più frequente per il phone collector) un privato, un singolo, una famiglia che (comprensibilmente) non possono certo gra-

dire l'intrusione nel proprio intimo familiare di una indiscreta videocamera.

In pratica, nonostante tutti i progressi tecnologici, è facile pronosticare (quanto meno nel caso di una telefonata di recupero indirizzata nel segmento privati-famiglie) lunga vita alla comunicazione telefonica "al buio", così come da sempre la conosciamo, con tutte le relative problematiche ma anche con tutti i relativi vantaggi in termini di privacy: può rispondere infatti al telefono, senza porsi alcun problema estetico di impresentabilità, anche la signora con i bigodini in testa, struccata, in slip o con la casa in disordine!

Dobbiamo allora accontentarci della sola comunicazione verbale, pur con tutti i problemi di cui sopra?

Fortunatamente NO, in quanto disponiamo anche della comunicazione vocale che, se ben padroneggiata, consente la professionale decodifica dello stato d'animo in cui trovasi al momento il nostro interlocutore. Troppo spesso, è bene rilevarlo esplicitamente, il phone collector di limitata esperienza non fa neppure caso al tono di voce dell'altro e va avanti imperterrito come un bulldozer sia nel caso di un "pronto" se non proprio sorridente quanto meno gentile ed educato, sia nel caso di un "pronto" ringhioso o addirittura sostituito da un ostile, insofferente mugugno.