

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	4
1.1. Predmet rada .....	5
1.2. Cilj rada.....	5
1.3. Metode rada .....	5
1.4. Hipoteza .....	5
1.5. Struktura rada .....	5
2. TEORIJSKA ODREĐENJA NAPLATE POTRAŽIVANJA OD KUPACA .....	6
2.1. Potraživanja od kupaca .....	6
2.2. Računovodstvo potraživanja od kupaca.....	7
3. UPRAVLJANJE NAPLATOM POTRAŽIVANJA .....	8
3.1. Važnost upravljanja potraživanjima od kupaca.....	8
3.2. Strategija portfelja .....	11
3.3. Proces prikupljanja.....	14
3.4. Metode kontakta sa klijentima.....	16
3.5. Priprema za kontakt sa klijentom .....	18
3.6. Izvršavanje kontakta sa klijentom .....	19
3.7. Vještine pregovaranja i osnaživanje.....	20
3.8. Planovi plaćanja .....	21
3.9. Rad sa problematičnim kupcima .....	21
3.10. Postupci interne kontrole i provjera kontrola za transakcije naplate potraživanja 23	
3.10.1. Validnost transakcija naplate potraživanja .....	24
3.10.2. Kompletnost transakcija naplate potraživanja.....	24
3.10.3. Ažurnost evidentiranja transakcija naplate potraživanja .....	24
3.10.4. Odobrenje popusta za plaćanje .....	24
3.10.5. Vrednovanje transakcija naplate potraživanja .....	25
3.10.6. Klasifikacija primljenih uplata .....	25
3.10.7. Knjiženje i zbrajanje transakcije uplata .....	25
4. OSIGURANJE RIZIKA NAPLATE POTRAŽIVANJA .....	26
ZAKLJUČAK.....	29
LITERATURA .....	31