

《现代企业商业信用与帐款回收业务管理技巧》

课程背景：

一个缺乏信用管理的企业就象一支没有守门员的球队，再优异的销售业绩都无法弥补大量拖欠帐款造成的财务漏洞！

现代市场经济本质是信用经济

信用管理是现代企业管理的核心内容

提高信用风险的防范能力是企业发展的关键

爱德华 10 : 1 规律 ——

货款拖延的利息成本通常是坏帐成本的 10 倍！

由于内部管理因素造成的拖欠帐款为 70%以上！

课程对象：销售系统/财务系统/管理系统全体人员

课程时间：12 课时

课程大纲：

壹、 企业赊销管理的经验与教训

几千家企业的成功实施经验证明，应用规范化赊销管理和预警式帐款管理方案，企业将会准时收回 95%以上的货款，并使坏帐发生率降低 84%。

1 当前企业的经营性风险及其危害

2 赊销风险产生的原因分析

3 赊销业务的管理特点分析

- 4 企业实行全面信用管理的现实意义
- 5、信用的概念及其基本原理
- 6、信用销售需要解决的三个相互关联的问题
- 7、实行信用管理对企业的实际作用
- 8、企业建立规范化赊销管理体系的管理学意义

二、信用管理与销售回款业务流程改进

制度重于技术：成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于科学的制度。

- 1 分析应收帐款管理的误区
- 2、构建合理的信用业务管理机制
- 3 设置专业的信用管理机构和职能
- 4 销售与收款业务流程整体解决方案
- 5、信用管理在现代企业经营中的功能特征
- 6、企业信用管理体系示意图

三、专业化客户资信管理方案

客户的信用风险就象大海中的冰山，销售人员往往只看到海面上的部分，而信用管理人员则必须看到海底的部分。

- 1、客户信用信息搜集标准
- 2、客户资信档案规范
- 3、客户信用分析模型

- 4、客户分类标准与政策
- 5、客户风险动态监督方案
- 6、客户资信管理业务流程
- 7、客户特征分析模型的运用
- 8、客户信用风险的动态管理

四、赊销订单管理程序与规范

信用销售是一类有风险的、有成本的业务，因此必须是有计划、可控的。

- 1、赊销政策制订方案
- 2、赊销订单受理方法与标准
- 3、客户信用申请制度
- 4、赊销订单评审规范及标准
- 5、赊销合同履行风险监控措施
- 6、从订单到交付业务流程
- 7、实行科学、专业的信用业务评审方法
- 8、赊销订单的关键环节风险控制

五、预警式应收帐款管理方案

应收帐款是企业的神经中枢：没有利润的销售是慢性自杀，而利润不能转化为现金则会导致企业瘫痪。

- 1、应收帐款总量监控办法

- 2、预警期帐款管理操作方法
- 3、协调期帐款管理操作方法
- 4、长期欠款管理操作方法
- 5、债权风险分析及处置方案
- 6、帐款回收业务流程

六、客户常用的拖欠伎俩分析

- 1、故意隐瞒财务和负责人的联系办法；
- 2、由秘书或不相干的人挡驾；
- 3、“了解一下情况再说”；
- 4、将事情推给不经常坐班的人；
- 5、吹嘘自己的实力，但目前资金紧张；
- 6、对产品说三道四；
- 7、对合同条款挑剔；
- 8、谎称已经汇出货款；
- 9、下次进货一起付款。

七、帐款催收业务操作的基本要求

- 1、要有所准备，做好计划；
- 2、要坚持自己的意见，不要偏离目标；
- 3、要及时进行催收；
- 4、要给客户以紧迫感；

- 5、要机敏，随机应变，；
- 6、要有礼貌，树立自己的威信；
- 7、要认真，对问题一丝不苟；
- 8、与人合作的态度；
- 9、要重复，付款日期与金额；

八 收帐人员应不断培养的十大素质

1. 礼貌而又坚定——从不会因对方粗暴而认为自己有过错；
2. 良好的人际沟通技巧——总会找到合适的途径把重要的信息传达给对方；
3. 外向但不过分多嘴——能够活跃气氛；
4. 善于说服人——通常是一举成功；
5. 坚忍不拔——从不食言，遇到困难不会轻易放弃；
6. 目标导向——能通过适当途径收回所有要回收的货款；
7. 时间观念强——能有效安排时间，严格按计划行事；
8. 善于听取别人意见——能够帮客户解决问题、提供帮助；
9. 自信——明白公理在自己一方；
10. 自主性强——能独立自主做出决策；
11. 训练有素——在相关领域知识丰富。