

成功收款技巧

课程目标

- 1、掌握催帐的沟通技巧
- 2、掌握如何应对客户拖延付款的借口
- 3、掌握既维护好客户关系又及时回款的秘诀

课程内容

第一讲 企业应收帐款管理整体解决方案□

- 客户的延迟付款对企业经营的影响
- 欠款的形成原因

第二讲 帐期内应收帐款的提醒技巧

- 帐期内应收帐款管理流程
- 客户付款的习惯和类型
- 对帐制度
- A/R 会议法：如何实施内部应收帐款提醒
- 发票管理
- 处理客户投诉和争议帐款
- 客户拖欠借口和理由有哪些，如何应对
- 如何防止客户的延迟付款
- 角色演练：客户各种推迟付款借口的应对策略和沟通技巧

第三讲 逾期帐款的催收政策与流程

- 克服催帐的不安心理
- 催帐礼仪
- 催帐是一种心理对抗
- 催帐的基本技能
- 催帐人员的特质
- 债务分析技术的应用
- 制定合理的催帐政策：催帐政策与客户关系
- 催帐程序：一般催帐程序、特殊催帐程序、十步催帐法
- 帐款回收进度表

第四讲 常规催帐技巧

- 电话催帐技巧
- 打电话的积极心态
- 打电话的最佳时间
- 如何找到关键联系人
- 电话的措辞和语气
- 电话催帐日志
- 催帐信的写法
- 催帐信样本：首次提醒信、第二次提醒、第三次提醒和律师函等
- 面访技巧
- 练习：电话催帐技巧实战训练

第五讲 不良帐款的催收技巧

- 要善于找到欠款人的“弱点”进攻
- “等待”不会收回欠款
- “威慑”并不是去“违法追帐”
- 胜诉并不意味着追回欠款
- “商业制裁或停止服务”是对付经常拖欠客户的好方法
- “妥协和果断”是避免损失扩大的必要策略
- 组合追帐策略
- 针对不同类型企业的追帐技巧
- 不同追帐阶段技巧
- 不同追帐方式的注意事项
- 怎样利用第三方代理追帐
-

(四) 成功回款的步骤

1、催收的准备

2、电话催收

3、面访催收

4、信函催收

(五) 常见催款问题分析

1、负责签名的老总出差了

2、最近手头紧，资金紧张

3、我们公司在 90 天内付清

4、正在走付款流程

5、我们公司还没审批下来

6、一个月后我有一大笔进帐，届时可以还款

7、原人员已离职，不清楚状况

8、我对你们的产品/服务不满