

《新形势下账款回收及预防技能提升训练营》

讲师：崔自三

破冰游戏：分组：队长、队名、口号、队歌
培训结束，评出优胜组、先进个人，并进行奖励

引子：

七次龟兔赛跑的故事
有何启发？
如何理解中央提出的经济发展新常态？

讨论：

我们为什么要回款？
企业的“造血”功能来自哪里？

一、我们为什么要回款？

- 1、资金是企业的血脉，做强做大的基础
- 2、自身价值的体现
- 3、是自身福利待遇的保障
- 4、主人翁态度与责任感

二、客户为什么不回款？

- 1、由于种种原因，真的没钱
 - 2、资金紧张，有钱但缺钱
 - 3、有钱，但不想占用
 - 4、控制供货方，以达到其它目的
 - 5、财务需要，账面有“粮”，心中不慌
 - 6、心理扭曲，以欠款、赖帐为荣
 - 7、由于我方处理事物的疏忽或不周
 - 8、客户经营方向转变
 - 9、产品质量有问题导致对方不满
 - 10、沟通能力弱，说服不了客户
- 案例：讨债不成又借债
- 11、彼此间的交流存在问题或礼貌不周
 - 12、竞争对手提供了更优惠的条件

13、 其他原因：比如，改头换面、经营权转让

- 注意：“假没钱”，你所看到的、听到的，不一定是事情的真相！
- 故事：孔子的叹息

三、账款回收的三个要求

- 1、能早不晚

2、能快不慢

3、能多不少

方法：制定账款回收“挑战目标”

四、账款回收的五大原则

- 1、有利
- 2、有礼
- 3、有节
- 4、有矩
- 5、有法

五、账款回收指导思想

- 1、晓之以理
- 2、动之以情
- 3、导之以利
- 4、施之以法

六、账款回收心态调整

- 1、拾起自信，勇敢上路
- 2、坦然面对挫折，愈错愈勇
- 3、摆正姿态
- 4、不要抱着负面情绪去要账
- 5、深入、深入再深入

七、账款回收十大事先准备

- 1、确实弄清楚对方的付款日期
- 2、一定要先和对方核对货款余额
- 3、一定要和对方确认付款的形式
- 4、是否在对方的付款日准时去收款催款
- 5、在动身去收款前一天，先向对方打招呼
- 6、如客户不在，一定要确认谁可以具体办理
- 7、收款的态度和措辞要拿捏准确：
- 8、准备齐全。如送货单、欠条、零钱等
- 9、具备充分的票据知识
- 10、在无法顺利收款时，要及时检讨自己的应付技巧和谈吐是否得当

案例：某企业营销员重复要账

八、账款回收的24字诀

- 1、坚持原则，形成习惯：
协议当先，理直气壮
当日解决，不让拖延
兑现承诺，促成履约
- 2、谈笑用兵，攻心为上：
悉心聆听，留意变化
技巧沟通，随机应变
捕捉时机，当机立断

读透心理，因人施法
晓之情理，耐心催讨
严防变数，入袋为安

3、情面给足，法理为盾

不怕欺生，熟人引线
感情用足，领导出面
情面不留，法理相见
视频：要账风云

九、账款回收的十六大技巧

- 1、每次到客户的地方一定要提醒付款日期
- 2、协助客户销售或给客户出谋划策
- 3、预定时间若不能收回，必须再次约定付款日期
- 4、不能心软，要义正严词，表明非收不可的态度
- 5、务必按约定日期和时间去收款
- 6、收款需要的资料须齐全，避免客户有理由拖欠
- 7、请对方帮忙，博取同情
- 8、难收货款，必要时请领导同行以给足客户面子
- 9、即使对方态度蛮横，也要冷静处理，不可与客户争吵
- 10、付款日的前一天，应以电话确认
- 11、清款后，及时的礼貌的离去
- 12、借口今天是公司结账或考核日，是收款的最后日期
- 13、自己公司有失误或不周的地方，要向客户礼貌的道歉
- 14、若对方发牢骚，自己也可把收款的烦恼向对方倾诉，以引起共鸣
但不要滥用同情与私人感情
- 15、喊高取中
- 16、研究付款责任人，有的放矢，甚至投其所好

十、账款回收八术

- 1、礼：先礼后兵，以礼相待
- 2、盯：紧盯不放
- 3、磨：好事多磨 挤牙膏式
- 4、捧：适当赞美，引导式赞美
- 5、借：借第三方
- 6、名：人要脸，树要皮
- 7、吓：法律惩处
- 8、装：装可怜，演双簧（红白脸）

十一、降低客户欠款的八大办法

- 1、要使客户习惯每次送货后就结清货款
- 2、统一合同格式，合同约定分期、分批付款严格执行合同
- 3、该给的赠品、返利、回扣、好处费等，在收款前尽力处理完毕
- 4、做客户的顾问
- 5、对客户的抱怨及时妥当处理
- 6、收款不畅时，千万不要逃避，反而要增加拜访次数 天道酬勤
- 7、对喜欢拖欠的客户，可以用“赖皮”的做法“泡”，做客户的影子

十二、账款回收当中建立良好客情关系的七大技巧

- 1、每天客户拜访结束后，看客户是否忙碌，如比较清闲则多聊聊。了解其家住址
- 2、向客户多介绍公司产品的有关知识，客户同业的新闻趣事。
- 3、对于成功的客户，多向其请教成功的经验。
- 4、守信。做业务就是做人。牢记“厚以做人，诚以待客”。“宁可人负我，不可我负人”
- 5、为客户提供好的经营思路
- 6、提供更多附加价值：比如为客户培训其员工。
- 7、重在平时，多关心客户。

十三、销售人员讨账十招

- 1、对于付款不干脆的客户，在收款前，先打电话予以提醒
- 2、在收款日期一定要拜访，即使出纳员不在，也尽可能要求支付
- 3、拜访时，首先提出收款的目的，未达目的，暂时勿提交易的事 案例
- 4、即使对方已有客人，也不要离开，耐心等到对方付款为止
- 5、要对方写下收据，记下日期，盖章签字
- 6、侦察对方手头上有现金或账户上刚好进款时，就即刻赶去逮住
- 7、不为对方感情所动，坚持原则
- 8、即使对方解释或说明苦衷，也不可堕入对方圈套
- 9、对方装模作样地说手头紧，你好要以同样的方式回敬
- 10、如果问题始终解决不了，请你的主管同行一次

十四、账款回收风险评估与预防

- 1、账款回收在企业信用管理重的角色
- 2、客户信用等级评定
- 3、危险客户判断标准参考

十五、坏帐预防与处理之产生的征兆

- 1、不正常地进行库存管理（包括对其他经营产品）：
- 2、如是分销客户，销售配合失常，又不予解释或理由失常：
- 3、财务往来出现异常
- 4、经营管理突然紊乱

十六、坏帐预防与处理之坏账处理办法

- 1、取回本公司的库存产品
- 2、急时，设法以不违法手段取得某些资产
- 3、要求法院限制其财产处分权
- 4、诉讼

十七、账款回收实用表格工具

- 1、应收账款结构分析表
- 2、应收账款回收计划表