
《催款策略及战术技巧》

【授课老师】：高海友

【课程收益】

- ✚ 了解欠款的几种原因
- ✚ 掌握规避欠款的发放
- ✚ 掌握催款要账的策略
- ✚ 明确催款过程中的技巧和方法
- ✚ 学习常用话术和沟通技巧

【课程学时】

1~2 天

【课程方式】

核心法则讲解、案例分析、自我剖析、练习、角色扮演，启发式、互动式教学

【课程对象】

营销总监、市场经理、大区经理、区域经理等企业营销人员

【课程大纲】

第一部分：分清欠款性质

- 一、 分清欠款属性
 1. 我们怕的不是欠款，而是风险
 2. 弱势营销：欠款是由弱变强的有效途径
- 二、 有益欠款
 1. 让无风险的欠款达到风险控制的上限
 2. 加大有益欠款的数量
- 三、 有害欠款
 1. 让有风险的欠款为零，永远占有主动权
 2. 烂户还不如不户——是疮就要爆发，只是时间问题。次贷危机
 3. 宁肯完不成任务，也不要越过风险红线
 4. 杜绝有害欠款

第二部分：催款之道

- 一、 流程控制——走马以粪：二流人员，一流业绩
- 二、 《孙子兵法》曰：善战者求之于势，不责于人。故能择人而任势。
- 三、 把困难分摊到从起始到最终
- 四、 业务联系阶段：
 1. 脑白金的催款技巧：就是不欠钱
 2. 钉钉子：
 3. 养成习惯：
 4. 设立规矩：
 5. 设计语境

-
6. 信：信不足也有不信也—智慧的压货
- 五、 谈判阶段
1. 不谈判就是最大的谈判—邓小平
 2. 学会小事开大会，大事开小会，重要的大事不开会
 3. 不能商量的久不要商量
- 六、 合同阶段
1. 合同起草权
 2. 落实钉子

第三部分：催款时你要明白什么？

- 一、 明人性
1. 人的双面性
 2. 不相信道德，以文字为准
 3. 让坏人变成好人的唯一方法是……
- 二、 明企业
1. 几乎所有的企业都缺钱
 2. 80%的企业不是要欠你款，而是你没有要款，或没有很合适的要款
- 三、 明催款：对方把你排在还款第一了么

第四部分：催款技能修炼

- 一、 大型公司的催款重点
1. 搞清对方的付款流程
 2. 搞清楚对方的影响链
 3. 搞清楚对方的关键人物—找到核心人
 4. 有因间，有内间，有反间，有死间，有生间。五间俱起，莫知其道，是谓“神纪”，人君之宝也。
 5. 动善时：时机最重要：该要的时候要，而不是需要的时候要。老子七善……正善治，事善能，动善时，不要等到紧张时刻再要款。（有钱的时候，紧急的时候，别无选择的时候，场面的时候……）
 - a) ……案例
 6. 事善能：攻坚战，解决问题
 - a) ……案例
- 二、 有风险类公司的企业的催款要点

课前思考：案例分析

1. 充分利用赊账销售初期仅有的一点主动权—埋伏钉子
2. 合同条款及订单的关键要素谈判
3. 法务、财务、销售各自独立原则，各自为战（没有也要有！）
4. 建立客户的信用评价体系：客户分级、分等：
5. 法律保障前置化：
6. 讲究人情：
7. 未雨绸缪：必胜的战争结果会和平相处。
8. 欠款可控原则
9. 建立客户的信用评价体系：客户分级、分等：
10. 小心一次性的客户

-
11. 法律保障前置化
 12. 罚则明晰，坚决执行
 13. 风险转移
 14. 重视小事：把每一次小违规都当成一件天大的事情
 15. 八字方针：态度友好、极端保障
 16. 不要犯低级错误：不规范会诱导恶人的恶性欠款……
 17. 消除歧义和误会：让证据链充分……
 18. 风险项目：主动权把握……
 19. 催款台阶法……
 20. 讲道德，但绝不相信别人的道德……
 21. 钉子法则 ……)

三、 催款过程的十六字方针

1. 十六字方针
2. 切不可激动、说过头话、做过头事
3. 权衡好三个角色：财务、法务、你

四、 如何对付借口多的客户

1. 不断的与客户确认回款时间、金额，取得客户中关键岗位人士的认可。
2. 到期前3天以上与客户再次确认，确保他们有时间准备资金。
3. 尽量错开月末、月初回款的资金紧张阶段，特别是季度末、年末银行因为考核储蓄金额，会办理回款比较慢，有时也会造成拖欠。
4. 原则：
5. 重视小事：
6. 不到最后，要给人留面子--催款

五、 如何提高客户的欠款成本

1. 人情成本—
2. 信誉成本—
3. 资金成本—
4. 法律成本—
5. 操作技巧
6. 切记：红脸和白脸才让孩子更听话。
7. 让制度真实存在才长久，不要欺骗。

六、 客户类型和策略方法

用一种武器消灭不了所有类型的敌人，只有明确了客户的实际情况，并且按照实际情况量身定做的策略和方法同客户催款，才可以既达到催款的目的，又不至于影响客户的长期合作关系。

1. 习惯性拖欠：
2. 误会性拖欠：
3. 分歧性拖欠：
4. 资金周转性拖欠：
5. 三角债性质拖欠：

-
6. 赖账式拖欠：
 7. 亏损性拖欠：
 8. 奄奄一息式拖欠
 9. 一个准则：把欠款变成盈利的事情

七、 债务人的拖欠理由

1. 资金紧张如何催款
2. 质量争议\延迟交货如何催款
3. 验收条件未达到如何催款
4. 没有验收、工程方未付款、质量有些问题等情况如何催款？
5. 业务员更替，工作未交接如何催款
6. 电话催款的原则
7. 催款信函的使用