

《账款催收实战技能提升》

主讲：吴兴波

课程背景

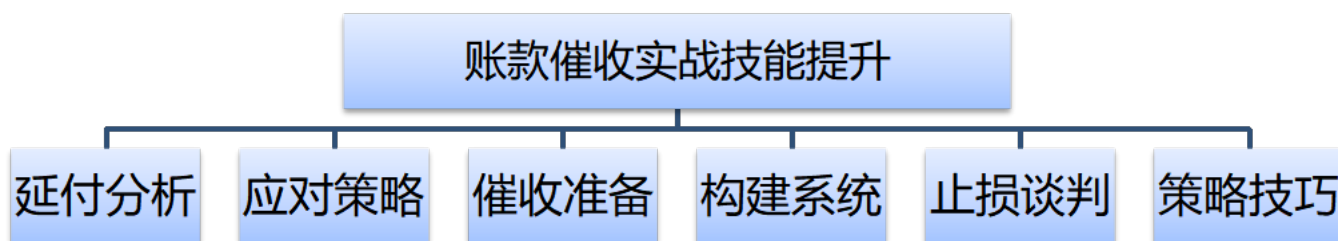
为什么不回款？为什么不完款？为什么给别人回了没有给你回？
如何有效的回款还不伤及客情关系？如何缩短完款周期？如何杜绝呆账死账？
如何构建防火墙制定应收账款管理办法未雨绸缪杜绝账款漏洞？
如何针对大型企事业单位、中小企业公司、微型公司等，不同的客户群体进行催收？
如何安全的收回百催不回的账款？
如何在账款催收后继续与该客户保持良好的合作关系？

课程对象 全体销售人员/财务人员/催收人员

课程形式 实战讲授/互动问答/案例分析/现场讨论/模拟训练

课程时间 1天（6个课时）（时间分配：实战讲授 60%，实战模拟 20%，调整纠偏 20%）

课程架构



课程目标

掌握回款难的 N 种原因分析及对策，掌握未雨绸缪“铺好”催收路的方法
掌握欠款性质，做好账款催收的十大事先准备
掌握账款催收的 6 种情景 9 大原则 10 大技巧 15 大最常见理由的对策
掌握止损型账款催收谈判，不在谈判本身而在对客户心理的把握
完善的催收沟通，详细的流程方案，充分的单据准备，有效的催收策略，或欲擒故纵，或釜底抽薪，或顺水推舟，总有一个方法适合你……

课程纲要

第一部分：销售回款才是硬道理

一、账款催收的现状与应对策略

1. 思考：账款催收是谁在催收？业务 OR 财务？
2. 中小微企业与大客户账款催收的区别与应对
3. 客户延迟甚至拒绝回款的 15 大理由及对策
4. 回款难的原因分析及账款催收的作业地图（商业性质与法律性质的两种解决办法）

表格：应收账款账龄分析与催收表

二、客户欠款常见的 5 种方式及应对策略

1. 赖：“赖”的原因分析与应对
2. 拖：“能不给就不给，能先不给就先不给”的应对策略
3. 斩：“斩”的破窗效应背后的逻辑与应对策略
4. 套：“套”牢？解“套”！
5. 懒：“懒”人的世界你应该有的两种应对方向

三、账款催收流程与落地实操

1. 账款催收的 9 大基本原则与 5 大关键
2. 常见 5 种客户类型及应对策略
3. 客户拖欠的 6 种形式及应对策略
4. 应对客户拖欠的 5 字真言

第二部分：账款催收前的分析与准备

一、如何未雨绸缪“铺好”催收前的路

1. 规范签约手续，不给坏账留后路

.....

6. 做好内部控制，为回款打好基础

表格：应收账款管理办法

二、防止客户欠款的6个方法

1. 签字画押

.....

6. 同船共渡

三、完善销售欠款催收流程与计划

1. 销售人员回款前的10大事先准备
2. 回款过程中要小心的四个陷阱
3. 合适的催收时间
4. 耐心守候

实战工具：回款计划统计分析表（某公司的客户账款催收程序图）

第三部分：账款催收的止损型谈判

一、因企因人而异的催收谈判

1. 止损型谈判的目标确定与可行性分析
2. 需求是谈判发生的条件，博弈是不断变化的谈判过程
3. 如何创造止损型谈判的双赢？如何主导谈判？
4. 谈判中的信息处理，如何寻找筹码，筹码的优先顺序该怎么排
5. 账款催收前的7要素分析：风险、利害、底线、顶线、筹码、成本、关系

二、止损型谈判的技巧

1. 摸底后谈判开局，了解并改变对方想法成功收回账款
2. 试水温，预留让步空间
3. 分析客户信号并判断提出催款的最佳时机
4. 谈判背后的心理博弈策略
5. 走马换将与与疲惫策略，运用情报/时间/沟通/性格/情商的力量
6. 坚守原则，掌握提出回款前、中、后的方法
7. 账款催收的止损型谈判的六大方法

视频分析：账款催收的视频分析

第四部分：账款催收的实战技巧

一、催收账款时的应对要领和技巧

1. 定期拜访，掌握流水

.....

4. 名正言顺，大胆收账

二、销售回款实战方法与案例分析

1. 函件：第一二三封，范本示例
2. 传真：如果债务方在国外，应该在发完传真后再跟上文件正本
3. 电话：电话追账的使用率是最高的
4. 面访：面访的6种情景及应对

三、账款催收的10条战术

四、账款催收的6个原则10大技巧

案例：催收账款后的继续合作该如何进行分析+探讨