

---

# 应收账款与催收技巧培训

## 第一讲、应收账款的产生和影响

- 一、企业应收账款是如何产生的？
  - 1、外部原因环境
  - 2、企业内部因素
- 二、应收账款管理的动力来源——为什么要加强应收账款管理
  - 1、应收账款管理与企业资金需求分析
  - 2、有应收账款问题引起的企业资金周转危机
  - 3、应收账款问题产生的成本和潜在危害
  - 4、应收账款管理与市场销售的权衡
  - 5、绩效考评
- 三、赊销客户的分析
  - 1、欠款客户的分类
  - 2、客户欠款的两大根本要素
  - 3、客户拒绝付款的借口

## 第二讲、客户信用与市场信息的综合分析处理

- 一、信用管理流程的思路
  - 1、信用管理职能的合理设置
  - 2、信用管理人员的素质要求
  - 3、信用管理人员的技能要求
  - 4、信用管理制度制订
- 二、市场信息的收集
  - 1、采集客户信息方法
  - 2、客户档案建立
- 三、客户信用甄别方法
  - 1、客户信用评价的“5C”理论
  - 2、常用的信用评价模型---授信决策
  - 3、授信决策的作用
- 四、客户信息的获得渠道及使用
  - 1、预防商业欺诈
    - 常见的商业欺诈手段
    - 如何防范商业欺诈
  - 2、信用管理客户的分类
    - 不同的管理角度对客户分类依据不同
    - 信用管理客户分类的依据
  - 3、新客户所关注的信息点
    - 体现合法性的信息

- 
- 体现资本实力的信息
  - 体现业务发展潜力的信息
  - 4、老客户所关注的信息点
  - 体现各种变动状况的信息
  - 体现资本周转状况的信息
  - 体现交易记录的信息
  - 5、核心客户所关注的信息点
  - 核心客户的特点
  - 管理核心客户的要诀
  - 五、客户分析
  - 1、客户偿债能力分析
  - 2、客户营运能力分析
  - 3、客户获利能力分析
  - 4、合理信用期限的考虑因素

### **第三讲、催款技巧**

- 一、催款形式
- 1、电话法
- 2、信函
- 3、面访
- 二、优势催款法
- 1、不开先例技巧
- 2、规定期限技巧
- 3、最后出价技巧
- 三、劣势催款法
- 1、疲惫技巧
- 2、攻心技巧
- 四、处理僵局技巧
- 1、僵局产生的原因
- 2、避免僵局的发生
- 3、应对僵局的技巧
- 五、沟通的重要性
- 1、单向沟通
- 2、双向沟通
- 3、影响沟通的因素