

《销售回款催收话术》

主讲：刘畅

【课程背景】

完美的销售是回款至上，销售是交出东西给对方，回款是换回东西给自己，销售和回款合起来完成整个的闭环销售链条。没有回款的交易是残缺不全的。回款的技能对于销售人员至关重要，本课程通过由浅入深的分析，通过实际案例帮助销售人员快速掌握回款的话术及技能。

【课程收益】

- 分析回款难的重要因素
- 破解回款难的方法
- 提升销售人员的回款催收技能

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】一线销售人员，销售管理人员

【课程时间】0.5天（3小时）

【课程大纲】

一、催款按逾期不同天数的基本话术是什么？

1、M0 阶段基本话术（未逾期）

- 话术范例

2、M1 阶段基本话术（逾期 0-30 天）

- 话术范例

3、M2 阶段基本话术（逾期 31-60 天）

- 说服前的有效准备
- 说服过程的把握 6W3H
- 说服中的换位思考
- 说服中的利益刺激

4. M3 阶段基本话术（逾期 61-90 天）

案例分析：话术进阶

二、特殊案件的催收话术是什么？

1、贷款人将贷款给第三方使用

- 根本不回款
- 饱受回款的折磨
- 久拖不决的回款
- 一波三折的回款

2、罚息异议的处理方法

3、催收中的注意事项

- 施压的方法
- 话术专业精简
- 头脑保持冷静
- 做好情绪管理

三、对于不同类型客户的话术

1、探求不回款背后的真实原因

2、四种不同的态度分析

- 消极导向型
- 销货主导型

➤ 回款主导型

➤ 战略导向型

3、有效的回款话术技巧

➤ 防患于未然

讨论：你认为亡羊补牢，为时过晚吗？

➤ 因人而异

讨论：针对不同性格的人要怎么做？

➤ 理直气壮

➤ 条件明确

➤ 事前催收

➤ 提早上门

➤ 直切主题

➤ 耐心等待

➤ 以牙还牙

➤ 不为所动

➤ 死缠硬泡

➤ 求权责备

➤ 以情动人

➤ 服务制胜

➤ 诉诸法律

四、小组演练与终极PK