

《销售回款全攻略》

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策略及技能。

【课程收益】

- 分析回款难的七个重要因素
- 破解回款难的方法
- 提升销售人员的回款技能

【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】1天（6小时）

【课程大纲】

一、销售人员的自我修炼是什么？

1、思考力

- 思考的四循环模型
- 回款是衡量销售人员能力的唯一标准

2、倾听力

- 倾听的好处
- 如何倾听

3、说服力

- 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、培训力

- 培训的具体内容
- 培训的具体方法
- 培训的效果

5、执行力

思考：销售人员如何提升自己的执行力呢？

6、管理力

- 发现客户的真正需求
- 理清对方员工的需求是什么
- 管理好自己的客户拜访

专业拜访的步骤

二、为何步步回款不能丢？

1、分析回款难的现象

- 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、总结回款难的原因

- 品牌影响力差
- 产品销售力差
- 遗留问题太多
- 服务不周到
- 赊销太随意
- 客户个人习惯
- 其他原因

3、破解回款难的方法

- 提升产品的销售力
- 增强销售服务
- 建好客情关系
- 实行有效激励
- 培养回款意识
- 健全回款保障
- 形成对账制度

4、赊账需要加强管理

三、如何做销售回款的现象分析？

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

四、回款的技巧有哪些？

1、回款前的六个自问

- 交易项目是什么？
- 项目验收人是谁？
- 验收标准是什么？
- 付款方式和日期是什么？
- 付款责任人是谁？

讨论：我的回款自问的5W1H是什么？

2、清收欠款的九大事项

- 先弄清造成拖欠的原因
- 不要怕催款而失去客户
- 收款时间很重要
- 采取渐进的收款程序
- 不能因为对方欠款，就采取居高临下逼债的态度
- 不用用户一诉苦就心软
- 发挥缠功
- 不能收受对方的礼物
- 能够协商解决的不要动用武力

3、有效的回款技巧

- 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

五、案例演练 PK 大挑战