
工业品货款催收策略与专业回款技巧

市场需求疲软，逾期账款将急增，几乎所有企业都将面临“大考”，应收账款是否能按时收回对于一个企业的生存与发展的重要性都是毋庸置疑的；如何安全度过“大考”是当下中国企业必须认真思考的一个紧迫问题。

加强应收账款催收与信用管理是应对“大考”的一个重要举措，而且也是一个行之有效，付出代价最小的举措，如果不解决的话，应收账款具有“冰棍效应”，就象夏天的冰棍一样，拿在手里的时间越长，化得就越快和越多。随着逾期时间的增大，应收账款的价值会越来越来少。

据统计，中国赊销企业平均坏账率达 3%到 6%（美国企业则为 0.25%到 1%）；中国赊销企业逾期账款时间（DSO）平均为 60-90 多天（美国企业约 20-40 天）。大量的“应收账款”，蚕食着企业的有限利润，给企业带来了巨大的商业风险。建立一套行之有效的信用管理体系和应收账款催收体系已成为企业合理放账，有效防范信用风险的必然选择。

课程收益：

1. 掌握客户付款心理、区分客户付款习惯和类型；
2. 培养营销人员的风险意识，协调财务人员与营销人员之间的矛盾。
3. 加强销售流程中各环节的信用管理，规范合同及票据；
4. 培养各种预防呆帐和欠款催收实战技能；
5. 搭建逾期应收账款的回收流程，加快欠款催收，挽回企业呆帐、坏帐损失；
6. 掌握信用管理工具的使用方法，建立企业信用管理体系
7. 熟悉应收帐款监控和催收的规范化操作流程；
8. 解决本企业面临的应收帐款管理特殊问题；
9. 企业有效追款的常用技巧
10. 全数收回应收账款的最佳处方

授课讲师： 诸强华 工业品实战营销专家/政府公关与高层营销专家

培训对象：

工业及电气自动化、工程机械、工业设备制造、化工及工业原材料、建筑及安装工程、汽车客车行业、暖通设备及中央空调、重工设备及数控机床、通讯设备制造、矿采冶炼能源行业、环保及高新技术等行业营销高层管理、大区经理、销售经理、销售人员及新进销售人员。

授课形式：

讲授互动、案例分享、规律总结、难点答疑。

培训时长：7 节课时

课程大纲：

第一单元 完美销售主义者-----回款至上

1. 销售回款两大观念
2. 销售不回款的 5 个严重后果
3. 供货方、经销商回款难的 8 个原因

-
4. 销售回款四种态度
 5. 销售回款的四大原则
 6. 如何做好回款工作五要点
- ◇案例分享：老赖变朋友——四川 A 公司欠款回收项目

第二单元 如何建立你的内线？

1. 客户关系 5 个生命周期
 2. 进入客户的三个突破点
 3. 线人——从认识到发展
- ◇案例分享：胖嫂的故事
- ① 信息调查的重要性
 - ② 发展初级线人要点
 - ③ 发展二级线人要点
 - ④ 发展教练/向导要点
4. 发展线人注意事项：常见的 6 个问题
- ◇思考：如何避免被教练/向导误导利用？
- ◇案例分享：攻心为上，柳暗花明——乌市 A 公司欠款清账项目

第三单元 货款催收四句真言与五字秘诀

1. 动之以“情”
 2. 晓之以“理”
 3. 诱之以“利”
 4. 诉之以“法”
 5. 五字诀操作手法
- ◇案例分享：寸步不离，贴身保镖

第四单元 如何搞定五类回款难客户

1. 愚顽型客户应对方法
 2. 刁钻型客户应对方法
 3. 横蛮型客户应对方法
 4. 冷漠型客户应对方法
 5. 耍赖型客户应对方法
 6. 三大措施轻松应对
- ◇案例分享：世上无难事，只怕有心人

第五单元 第一个催款电话怎么打？

1. 逾期回款的三个阶段
 2. 电话催收的基本礼仪
 3. 电话催收要完成的四个核心任务
 4. 第一个催收电话的七个步骤
- ◇案例分享：诚恳打动，搞定老大——深圳 A 公司应收回款催收项目

第六单元 货款催收 30 计

1. 擒贼擒王催款/借刀杀人催款/欲擒故纵催款/以逸待劳催款等

-
2. 杀一儆百催款/釜底抽薪催款/围魏救赵催款/隔岸观火催款等
 3. 笑里藏刀催款/瞒天过海催款/混水摸鱼催款/关门捉贼催款等

第七单元 逾期账款催收存在的问题和解决办法

1. 企业应收账款管理中存在的四个问题
2. 建立切实可行的信用管理目标
3. 建立客户信用资料档案
4. 制定严格统一的信用政策，并在企业信用部门内部严格执行
5. 加强客户信息反馈工作的力度