

# 应收帐款管理及信用风险控制与催收技巧

讲师：雷勋华 时长：2天

## 课程收益

- 掌握应收帐款的管理模式
- 掌握应收帐款的管理工具
- 掌握信用期内应收帐款的跟踪方法及提醒技巧
- 掌握逾期应收帐款的催收流程、催收原则、催收要点
- 掌握商帐拖欠的解决办法
- 掌握逾期应收帐款的4大催收工具及其催收技巧
- 掌握债权的保障方法
- 掌握企业信用管理体系的建设方法
- 掌握客户信息的收集、关注要点

**课程对象：**董事长、总经理、副总经理、财务总监、营销总监、商务总监、企划总监、分公司经理、营销经理、销售经理、区域经理、商务经理、企划部经理、营销人员、财会人员、信用管理人员、法务人员、清欠人员等

**课程特色：**案例多，互动环节多，咨询式授课，实战派风格，追求“落地”文化

**客户代表：**公开课、阳光电源、雷诺集团、雷沃重工、徐工机械、瀚蓝环境、荣城钢铁、驼人集团

## 课程大纲

### 模块一 应收帐款管理

- 应收帐款概述
  - 什么是应收帐款
  - 应收帐款产生的原因
- 应收帐款持有成本
  - 短缺成本
  - 机会成本
  - 管理成本
  - 坏账损失
- 应收帐款对企业经营的影响
  - 【案例分析】应收账款对企业销售、现金流、利润的影响
- 应收帐款管理目标
- 应收帐款管理原则
- 应收帐款管理模式
  - 应收帐款管理的三大误区
  - 信用管理模式
- 信用政策
  - 信用期间
  - 信用标准
  - 现金折扣政策
- 信用政策决策
  - 信用政策决策原则
  - 信用政策决策步骤
- 应收帐款收帐政策
  - 收帐政策的定义
  - 收帐政策的制定
- 应收帐款管理工具
  - 应收帐款的跟踪管理（RPM）

- 
- 平均应收帐款回收期 (DSO)
  - 帐龄分析表
  - 应收帐款的总额控制
- 【案例分析】W公司的应收帐款管理**

## 模块二 信用期内应收帐款的提醒技巧

- 信用期内应收帐款管理流程
- 客户付款的习惯和类型
- 应收帐款的监控管理 (RPM)
  - 通知
  - 对帐管理
  - 发票管理
  - 客户投诉处理
  - 货款争议处理
- 应收帐款难以收回的危险信号
  - 客户 15 大危险信号
  - 内部 5 大危险信号
- 客户延期付款的借口
  - 付款资料方面的问题
  - 付款程序方面的问题
  - 付款条款方面的问题
  - 质量或服务方面的问题
  - 付款能力方面的问题
  - 其他
- 客户延期付款请求的处理
  - 延期付款请求处理流程
  - 延期付款请求处理方法
- 提醒技巧
  - 提问技巧
  - 倾听技巧

## 模块三 逾期应收帐款的催收流程

- 逾期应收帐款产生的原因
- 商帐催收的 3 大原则 (TSP)
  - T—Time
  - S—Skill
  - P—Press
- 商帐催收的 4 大指导思想
  - 动之以“情”
  - 晓之以“理”
  - 导之以“利”
  - 诉诸于“法”
- 商帐催收的 10 大要点
- 帐龄与催收成功率的关系
- 催收准备
  - 人员准备
  - 资料准备
  - 客户分析
  - 催收策略
- 催收过程
  - 催收部门或人员的确定
  - 催收方式的确定
- 拖欠的解决办法
  - 商业性质的解决办法
  - 法律性质的解决办法
- 催收跟进要点

---

**【案例分析】四川长虹 38 亿元应收账款的处理**

## **模块四 逾期应收帐款的催收技巧**

- 逾期应收帐款的催收形式
- 三种催收形式的比较
- 函件催收技巧
- 电话催收技巧
- 面访催收技巧

## **模块五 有效保障债权的方法**

- 保障债权的重要性
- 保障债权的 2 大关键
- 如何有效保障债权
  - 合同管理
  - 票据管理
  - 授权委托书管理
  - 其他管理

**【学员讨论】如何保障你公司的债权？**

## **模块六 客户信息关注要点**

- 客户信用信息的收集
  - 客户信息收集渠道
  - 客户信息收集范围
- 客户信息关注要点
  - 商业欺诈信息
  - 新客户所关注的信息点
  - 老客户所关注的信息点
  - 个体客户所关注的信息点
  - 核心客户所关注的信息点
  - 高危客户所关注的信息点
  - 其他类型客户所关注的信息点

## **模块七 企业信用管理体系建设**

- 信用管理体系介绍
- 建立信用管理体系的基本程序
- 建立信用管理体系的主要工作
- 各项内控制度制订的基本方法

**【案例分析】一汽集团大连柴油机厂的应收帐款管控**