

# 客户信用管理与应收账款催收技巧

## 课程目标：

- 一、教导学员掌握信用管理的相关知识及其理念。
- 二、教导学员掌握信用管理的主要流程及其各流程操作要点
- 三、教导学员如何替企业制定一套有效的应收账款管理策略。
- 四、教导债权人和催收人员克服讨债时的心理障碍，攻破债务人的心理防线。
- 五、找出债务人拖延账款背后的原因，教导学员如何从心理和法律层面双管齐下，快速收回欠款。

## 课程收益：

- 一、通过信用管理体系及流程的建立，变传统的应收账款的事后控制为事前控制以及事中控制。
- 二、掌握信用管理建立的主要流程，有效指导企业构建信用管理体系。
- 三、增加资金的周转率，强化企业体质。
- 四、实施有系统、有效的管控措施，快速收回账款，提高自有资金的比率。
- 五、洞烛先机，察觉客户异常状况，作好预防和补救措施，降低呆帐风险。

## 课程大纲：

### 客户信用管理篇

#### 一、信用管理基础以及信用理念介绍

##### （一）信用与商业信用及其发展

- 1) 信用的概念及其特点
- 2) 信用销售的发展

##### （二）信用管理价值链

- 1) 6大环节
- 2) 4大系统
- 3) 3点控制

### (三) 信用管理的目标及职能

- 1) 信用管理的目标
- 2) 信用管理的5大职能

### (四) 信用政策的类型及其调整

- 1) 财务型、销售型与均衡型
- 2) 信用政策调整的信号

## 二、信用信息的获取和解读

### (一) 客户信息来源的渠道

### (二) 自行搜集客户信息

- 1) 通过与客户的交易接触搜集信息
- 2) 通过对客户进行实地走访搜集信息
- 3) 通过与同行或者相关行业的信息交换搜集信息
- 4) 通过公共信息渠道搜集信息

### (三) 必须采集的三大类客户信息

- 1) 客观因素信息
- 2) 财务因素信息
- 3) 行业因素信息

### (四) 不同类项客户关注的要点

- 1) 新客户关注的主要信息点
- 2) 老客户关注的主要信息点
- 3) 核心客户关注的主要信息点
- 4) 高风险客户关注的主要信息点

## 三、客户信用状况分析与信用风险规避

### (一) 信用状况的定性分析

- 1) LAPP模型
- 2) SWOT分析模型

### (二) 信用状况的定量分析

- 1) 营运资本模型
- 2) 特征分析模型

### (三) 顾客信用亮起红灯的种种迹象

- 1) 财务付款方面
- 2) 经营反常现象的异态

- 3) 销售采购方面的异态
- 4) 经营者本身的反常现象

### 应收账款日常管理与催收技巧篇

#### 一、应收账款管理实务

##### (一) 应收账款管理绩效不佳的原因探讨

- 1) 外部环境因素分析
- 2) 内部环境因素分析
- 3) 英国销售专家波特·爱德华关于赊销期与应收账款回收概率的研究结果

##### (二) 改善应收账款绩效的方法

- 1) 提高付现折扣
- 2) 缩短信用期限
- 3) 加强收款理念和技巧等方面的专业培训

##### (三) 提升应收账款品质的具体作法

- 1) 征信调查
- 2) 建立档案
- 3) 制定管理控制制度
- 4) 自我管理
- 5) 绩效评价
- 6) 某业务员收款案例

##### (四) 应收账款的保障方法

- 1) 提前支付
- 2) 抵押权
- 3) 质押权
- 4) 第三方保证
- 5) 所有权保留
- 6) 银行保函
- 7) 代位权与撤销权

##### (五) 应收账款的日常管理

- 1) ) RPM 过程监控
- 2) DSO 的计算与分析
- 3) 帐龄管理法

#### 二、收款与追款实务

##### (一) 客户借口及其化解话术

##### (二) 收款时的应对要领和技巧

- 1) 定期拜访
- 2) 态度至上
- 3) 掌握心理
- 4) 名正言顺

### (三) 成功的追款技巧及其方法分享

- 1) 现代商账催款的理念
- 2) 催款前必须考虑的问题
- 3) 追账的原则
- 4) 信用客户的分类
- 5) 追账函件的使用
- 6) 典型的追账方法：电话、传真、面谈
- 7) 商业性质的解决办法
- 8) 法律性质的解决办法
- 9) 典型案例分享与分析

#### 主讲专家简介：

章从大，世界华人讲师百强，中国人民大学工商管理硕士（MBA），中国注册会计师（CPA），注册税务师（CPT），中国目前唯一纵横“财税管理、人力资源、战略管理”三大领域的“三栖”实战派管理专家与著名培训师，中国财税课程生动化、形象化第一人。章从大老师目前为中国总裁培训网、中华培训网、成功在线网、阿里巴巴直播室、国家发展与改革委员会“畅讲中国”组委会、聚成华企商学院、中国管理科学学会纳税筹划师论证项目、中国企业联合会财务主管论证项目、财务经理人网、中税网、航天信息、税友集团、金财财税学院、纳税人俱乐部、中财讯、时代光华、擎天科技特聘讲师，国富经济研究院特聘教授，北京大学客座教授，清华大学、浙江大学财务总监班特聘讲师。清华大学、北京大学、浙江大学、上海交通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学等著名高校 EMBA、MBA、总裁班特聘讲师。历任江苏油田江都油脂油品厂财务主管、江苏油田化工公司副总经理、扬州大公会会计师事务所首席注册会计师、中美合资上海美通生物科技有限公司首席财务官（CFO）兼泰州美通药业有限公司财务总监。精通财务管理咨询及纳税筹划、资本运作、企业内部控制制度设计、项目可行性分析及项目融资等，先后为全国数十家企业提供深度咨询服务，为数百家客户提供企业内训，成功举办过愈千场公开课。主讲的《企业税务稽查与税务风险管控技巧》、《纳税筹划十八法与税务风险防范、化解与控制》、《非财务经理的财务管理》、《财务管理能力提升线路图》、《管理会计架

构》、《业财融合与财务价值创造》、《全面预算管理》、《全面成本管理》、《内部控制与风险管理》、《应收账款回收与客户信用管理》、《内部审计实操与技能提升》等课程深受业内人士好评。

部分服务客户：中国移动、中国电信、中国铁塔、中国石油、中国石化、中国邮政、中国工商银行、中国建设银行、中国银行、中国农业银行、中信银行、平安集团、江苏银行、招商证券、中国水电、国家电网、南方电网、中国国航、彩虹集团、中免集团、杭实集团、三峡集团、中国生物、宏福集团、公元集团、光明集团、长虹集团、美的集团、联想集团、海天塑机集团、瑞云集团、汇鸿集团、爱康集团、昇兴集团、冰山集团、广兴达集团、鹰游集团、大海集团、常林集团、华丰集团、广药集团、常能集团、天地奔牛集团、珠海保安集团、上海烟草集团、江西焦化集团、合肥燃气集团、江苏盐业集团、重庆能投集团、富春江集团、牧羊集团、宝胜集团、汉威集团、中策橡胶集团、威胜集团、星华集团、荣基集团、科达集团、华湖集团、信源集团、镇海炼化、斯穆—碧根柏、五菱工业、亚星客车、奔驰汽车、宇通客车、金龙客车、吉利汽车、比亚迪汽车、一汽集团、二汽集团、上海大众、海马汽车、万象汽车、华晨金杯、比飞车业、中信戴卡、扬子江动力、盐城交运集团、宜昌交运、江西长运股份、恒诚织布、万华服饰、报喜鸟集团、步森集团、斐戈集团、与狼共舞、万科股份、绿地集团、合生创展、世茂集团、大华集团、三美化工、厦门钨业、虹鹭钨钼、晨宏力化工、泸天化集团、神威药业、立信药业、同济堂药业、西安杨森、葵花药业、江汉药业集团、碧迪医疗、国药控股、华润医药、老百姓大药房、银河世纪微电子、赛德电气、威克生物、星火锻压、红旗电缆、中机环建、中油天工、正大饲料、京江大酒店、江都市发展与改革委员会、台州市经济与贸易委员会、永康五金城、森泰机电、银泰实业、浪达厨具、威特电池、天合光能、华山光电、研祥科技、九阳股份、恒宝股份、青岛啤酒、联合工业、晓通网络、不二制油、九联科技、江顺科技、罗姆电子、理文造纸、建发物资、巴德富实业、龙星化工、鲁阳股份、牧原食品、金科控股、中核工业、南京地铁、华丰板材、旋极共创、清华大学、北京大学、浙江大学、上海交

通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学、华东师范大学、华侨大学、扬州大学……

授课风格：旁征博引，诙谐幽默，深入浅出。实战、实用、实效。