



账款催收实战技巧

快速回款，助力企业稳健运营

王越导师

适合人员：

1. 销售人员：提升催收技巧。

2. 客户经理：优化客户关系。
3. 账务专员：高效处理账款。
4. 财务主管：加强资金回笼。
5. 业务代表：增强回款能力。
6. 市场专员：助力销售回款。

课程背景：

在商业交易的繁复流程中，账款催收无疑是每个企业都可能面临的棘手问题。对于销售部门而言，账款的有效回收不仅直接影响企业的现金流和利润，更是衡量销售工作成效的重要指标。然而，现实情况中，销售人员往往因为缺乏专业的催收技巧，导致企业资金回笼缓慢，甚至形成坏账，给企业带来不小的经济损失。

这门课程，正是为了解决这一普遍问题而设计。这门课程将深入探讨账款催收的策略与方法，从理解客户心理到掌握法律知识，从沟通技巧到谈判策略，全面提升销售人员的账款催收能力。

课程中，我们将分享实际案例，分析不同情况下的催收技巧，如何制定有效的催收计划，如何通过建立良好的客户关系促进账款回收，以及在面对困难和拒绝时如何保持专业和效率。通过模拟演练和角色扮演，让学员在安全的环境中练习并掌握这些技巧。

现在是时候重视并投资于您的销售团队的这一关键能力了。在这个充满挑战的商业环境中，拥有一支懂得如何高效催收账款的团队，无疑是企业稳健运营的重要保障。参加我们的课程，就是为您的企业筑起一道坚固的资金防线。

别让账款成为阻碍企业发展的瓶颈，立即行动，让您的销售团队成为资金回笼的高手！

培训收益：

1. **掌握催款策略**：提升回款效率，保障企业资金流。
2. **精准客户分析**：识别客户欠款动机，制定有效催收计划。
3. **法律知识应用**：了解法律界限，合法合规催收账款。
4. **沟通技巧增强**：学习催收沟通术，提高客户响应率。
5. **风险等级评估**：对欠款进行评级，优先处理高风险账款。
6. **证据收集技巧**：掌握证据固定方法，为催收提供支持。
7. **上门催收流程**：了解上门催收步骤，提高现场催收成功率。
8. **应对客户反制**：学习反制客户策略，避免催收中的被动局面。
9. **合同管理要点**：掌握合同管理技巧，预防潜在的欠款风险。
10. **信用信息搜集**：提前发现风险苗头，减少不良账款发生。
11. **说服技巧提升**：运用说服技巧，促使客户主动还款。
12. **情绪管理能力**：在催收中保持冷静，避免情绪影响结果。

教学方法：团队协作学习法



课程大纲：

第一部分、对催款的认知

- **第一章、客户欠款原因分析；**
 - 第一节、欠款是对方资金的来源；
 - 第一、欠款是免息的贷款；
 - 第二、欠款也是某些客户的赢利模式；
 - 第三、欠款可以让自己的资金更充裕；
 - 第二节、欠款是管理供应商的手段；
 - 第一、挟货款以令厂家；
 - 一、控制供应商的质量、服务、交期；
 - 二、减免额外的或多余的物品；
 - 三、以市场变化、竞争压力或采购量的增加重新进行价格谈判；
 - 四、累计订单优惠；
 - 五、退货返利；
 - 六、提前付款折扣
 - 第二、不能在拿到钱之前谈生意；
 - 一、如这笔款不还，那怕有再大的生意也免谈；
 - 二、打消掉欠款客户任何拖、赖、推、躲的思想；
 - 三、让对方知道自己催收的决心；
 - 第三节、欠款可以体现采购的能力；
 - 第一、公司对采购部门考核资金周转率；
 - 一、催讨比较频繁的款、态度坚决的款项；
 - 二、可能受到起诉的款、具有减免政策的款；
 - 三、利害关系最大的款、紧迫性最高的款；
 - 四、对某些公司来讲，销售人员决定销售额，采购决定利润；
 - 第二、尽量延长资金在各个环节的停留时间；
 - 第三、为自己谋取更多好处；
 - 第四节、合作纠纷导致的欠款；
 - 第一、因质量原因不付款；

- 第二、因交期原因不付款；
 - 第三、故意提出异议或质疑；
 - 第五节、管理混乱导致未支付；
 - 第一、客户管理混乱；
 - 第二、我司管理混乱；
 - 第三、合同漏洞百出；
 - 第六节、纯粹是对方借口；
 - 第一、没有支付能力；
 - 第二、没有支付时间；
 - 第三、正在走流程中；
 - 第七节、其他原因；
 - 第一、临时困难
 - 第二、支付困难
 - 第三、现金流问题
 - 一、收入减少
 - 二、成本增加
 - 三、资本开支
 - 四、债务偿还
 - 五、应收账款延期
- **第二章、催款与抗催是双方博弈的过程；**
 - 第一节、不要一味依靠法院的判决；
 - 第一、法院人员有限，人少案子多，法官也很累；
 - 一、诉讼打官司的实际效果并不像想象的那么美好；
 - 二、虽然是一个合理的决定，但并不“合算”；
 - 三、以诉止诉，通过诉一两个欠款客户，达到杀鸡儆猴的效果；
 - 第二、有时候，诉讼拿不到钱，非诉谈判就能拿到钱；
 - 一、很多企业账户里压根就很少放钱；
 - 二、民营企业存钱、藏钱的方法“狡兔三窟”；
 - 三、不是欠款客户没有钱，是你催款不到位；
 - 第二节、讨债和抗债是意志力的较量；
 - 第一、催款过程中，遇到对方言而无信是常态；
 - 一、很多欠款客户满嘴里没句真话；
 - 二、要有耐心，有毅力，有柔劲，催款重在“次数”，而不是“结果”；
 - 三、不要低估对方的智商和手段；
 - 第二、很多欠款客户都很聪明；
 - 一、会捕捉你的话外音，观察你的表情，盘算这笔钱能否拖，拖多久，不付的后果；
 - 二、对方不理睬我们、表现出天不怕，地不怕的样子是很正常的；
 - 三、用一次次拖延的招数来磨掉你催款的意志；
 - 四、用求情，示弱的手段，争取更大的好处；
 - 第三、把催款当成重要的事，而不是应付公事；
 - 一、要有计划的、定期地联系和施压，让对方知道你催款的决心；
 - 二、很多销售人员只为催款过程负责，不为催款的结果负责；
 - 三、催收的过程就像挖井，有人挖两铲子没挖到水就放弃了；
 - 第三节、催款靠软技巧，不是表面上的硬实力；

- 第一、一上来就对欠款客户一通吓唬；
 - 一、故意装出一副凶巴巴的样子；
 - 二、吓唬不住的这笔款就完了；
- 第二、还款是自愿的，而非胁迫的；
 - 一、催款靠的是谈判说服力，讲的是法理、情理、道理、情份；
 - 二、催收的核心是围绕付款意愿和付款能力来做工作；
 - 三、引起欠款客户对这笔债务的重视；
- **第三章、心态是催款成功核心要素；**
 - 第一节、自卑心态；
 - 第一、欠债是大爷，要债的是孙子；
 - 第二、催款不是什么见不得人的事；
 - 第三、不要害怕发生冲突；
 - 第二节、胆怯心态；
 - 第一、对方会故意找茬、用各种办法拒绝付款；
 - 一、遇到拖延、推脱、不配合甚至态度恶劣都很正常；
 - 二、帐款收不回来，最大的问题在于“不敢开口”
 - 三、“自我肯定”是催收工作里非常重要的一环；
 - 第二、欠款客户的话只能相信 50%
 - 一、如果是老赖客户，再打 50%
 - 二、成功的关键是说到客户的心坎里
 - 三、帮着公司跟客户谈判，而不是帮客户跟公司谈判，向公司要条件
 - 第三节、谨慎心态；
 - 第一、催款时，谨小慎微；
 - 一、生怕破坏了彼此间好不容易建立的合作关系；
 - 二、害怕失去客户，不希望前期的付出白白流走；
 - 三、当客户威胁他们的时候，总是不断妥协，希望留住客户。
 - 第二、不将前一批货款结清，就坚决不供第二批货物；
 - 第四节、消极心态；
 - 第一、催款时遇到客户毫无反应，态度消极时，会产生无助感；
 - 第二、不敢积极地面对现实；
 - 第三、催收本身就是一个量变到质变的转化过程；
 - 第五节、乞求心态；
 - 第一、习惯站在客户角度思考问题；
 - 第二、到了合同规定结款日期，一定要按时前往；
 - 一、抢在别的业务人员之前；
 - 二、不给客户留下话柄；
 - 三、形成“该公司货款不可拖欠”的印象
- **第四章、什么样的欠款是最难收的？**
 - 第一节、经济实在困难的客户；
 - 第一、巧妇难为无米之炊；
 - 第二、要给对方时间筹钱、赚钱；
 - 第三、积极寻求担保人或担保品；
 - 第二节、恶意欺诈的客户；
 - 第一、频繁更改公司信息
 - 第二、虚构业务活动
 - 第三、涉及非法行为
 - 第四、恶意转移资产

- 第五、恶意倒闭或重组
 - 第六、负责人锒铛入狱；
- 第三节、小钱很难收；
 - 第一、欠款金额比较小，一般在1万元以下；
 - 第二、催款是有成本的，自己要做好衡量；
- 第四节、大金额很难催；
- **第五章、对于欠款等级划分；**
 - 第一节、欠款风险等级评估
 - 第一、欠款金额
 - 第二、还款意愿
 - 第三、欠款期限
 - 第四、支付历史
 - 第五、利润贡献
 - 第六、发展潜力
 - 第七、行动表现
 - 第八、所在行业
 - 第九、地理位置
 - 第二节、欠款客户行为划分
 - 第一、便秘型
 - 第二、克扣型
 - 第三、逃避型
 - 第四、欺骗型

第二部分、催收过程管理

- **第一章、速度快；**
 - 第一节、逾期时间与收款成功率成反比；
 - 第一、账是“追”和“讨”回来的，不是“等”和“熬”回来的；
 - 第二、三个月内欠款是最容易催收的；
 - 第三、法律不保护躺在权利上睡觉的人；
 - 第二节、拖欠会成瘾；
 - 第一、到期前几天；
 - 第二、到期几天后；
 - 第三、拖欠一个月；
 - 第四、拖欠三个月；
 - 第五、拖欠六个月；
 - 第六、欠1年及以上；
 - 第三节、把大利益分解成小利益；
 - 第一、利益大到一定程度时，一切都不好说了；
 - 第二、因为他会计算，多少钱值得彻底跟你决裂；
 - 第三、把大事分解成小事；
- **第二章、企查查；**
 - 第一节、有形资产-抵押
 - 第一、不动产
 - 1、土地、房屋和建筑物
 - 2、其他附属物
 - 3、矿产和矿权
 - 4、水域和水权

- 5、租赁权
 - 6、抵押权
 - 第二、动 产
 - 1、机动车、运输工具、家具和家居用品
 - 2、现金和有价证券
 - 3、装饰品和艺术品
 - 4、电子设备
 - 5、珠宝和贵金属
 - 6、生产设备和工具
 - 第二节、无形资产-质押
 - 第一、什么是无形资产？
 - 第二、有哪些无形资产？
 - 1、商标、版权、专利、品牌、软件、研发成果
 - 2、许可权
 - 3、网络资产
 - 4、债务、其他应收款
 - 5、股权投资（上市公司股份、期权，包括金融贷款、企业贷款）
 - 第三节、诉前保全
 - 第一、防止债务人转移、挥霍或隐匿其财产；
 - 第二、对被告的财产进行冻结、查封、扣押等措施
- **第三章、留证据；**
 - 第一节、行动必留痕；
 - 第一、打官司就是打证据；
 - 第二、合规原则；
 - 第二节、书面的材料；
 - 第一、双方履约过程；
 - 一、合同签订、发票、汇款凭证、运输或物流安排、验收记录形成的电子邮件、信函等；
 - 二、对账/送货单；
 - 三、双方变更约定；
 - 四、相关担保材料；
 - 第二、催款记录材料；
 - 第一、如通过微信、短信、邮件等形式的书面催款记录；
 - 第二、对方确认货物总款、已付款、未付金额、利息、付款时间、罚金；
 - 第三节、录音的材料；
 - 第一、合法性
 - 第二、完整性
 - 第三、标识
 - 第四、保密性
- **第四章、找对人；**
 - 第一节、擒贼擒王，主攻拍板人；
 - 第一、能够拍板还钱的人作为讨债目标；
 - 第二、不要与其下属或不相干之人纠缠不休；
 - 第三、找对联系人，别被当“皮球”；
 - 第二节、找相关人增加影响；
 - 第一、用的人、买的人、定的人、出钱的人、影响的人；
 - 第二、不要只针对“老赖”一个人谈判；

- o 第三节、借助“权利”催款；
 - 第一、可以向股东追偿债务；
 - 第二、企业挂靠单位、内部承包人和发包人；
 - 第三、对方的主管单位、上级、担保人
- o 第四节、借助“人情”催款；
 - 第一、其他供应商信息；
 - 第二、客户的其他社交圈子；
- **第五章、发送催收函；**
 - o 第一节、催收函的目的；
 - 第一、作证据；
 - 一、作为书面证据，证明你在积极主张自己的权利；
 - 二、用催款函内容还原整个纠纷事实；
 - 第二、表警告；
 - 一、施加心理压力；
 - 二、起到警醒作用；
 - o 第二节、催收函的类型；
 - 第一、根据严重性
 - 一、温和型催收函；
 - 二、严厉型催收函；
 - 第二、根据不同阶段
 - 一、付款提醒函；
 - 二、逾期催款函；
 - 三、法律催款函；
 - o 第三节、如何催收？
 - 第一、催收的方式
 - 第二、培养收款内线；
 - 第三、选对的时机；
 - 第四、时间固化
- **第六章、上门催款具体流程；**
 - o 第一节、上门账款催收准备；
 - 第一、身份证明
 - 第二、合规合法
 - 第三、数额准确
 - 第四、做好录音
 - o 第二节、开头避免直接要钱；
 - 第一、尽管你的目的是要钱，但最好也不要直接开口；
 - 第二、谈什么，如何谈很重要；
 - 第三、进入正题后切入重点；
 - o 第三节、了解还款意愿与能力；
 - 第一、还款意愿；
 - 一、主动的还款意愿；
 - 二、被动的还款意愿；
 - 第二、还款能力；
 - 一、还款意愿好，从没想过赖账，逾期不是主观故意，而是客观困难；
 - 二、了解对方的难处，让对方感觉是在帮助他们，让他不要轻易放弃；
 - 第三、不同的应对策略；

- 一、有意愿和能力，因特殊原因不还；
 - 二、有还款意愿，无还款能力；
 - 三、无还款意愿，有还款能力；
 - 四、无还款意愿，无还款能力；
 - 第四节、提出还款建议；
 - 第一、延长还款期限
 - 第二、提供宽限期
 - 第三、安排分期还款
 - 第四、推荐融资机构
 - 第五、提供优惠条件
 - 第六、寻找第三方担保
 - 第七、合作或抵押财产
 - 第五节、获得还款的承诺；
 - 第一、什么时间能还，一定让客户有相应承诺；
 - 第二、不管对方做什么承诺，都要落实到书面；
 - 第三、要求客户签字盖章，承诺并不代表付款；
 - 一、要求写出还款计划；
 - 二、对账要双方签字或盖章；
 - 三、起草清欠会谈的纪要；
 - 四、尽量要求债务人支付路费；
 - 第六节、结束时留下好印象；
 - 第一、人情留一线，日后好相见；
 - 第二、催款，恩断义绝是催收大忌；
- **第七章：催款的过程要合法；**
 - 第一节、不要有暴力催款的想法；
 - 第一、一时冲动而做出违法的事情；
 - 第二、违法的催款会导致催款无效；
 - 一、大家法律意识都很强，依法维权的理念已深入人心；
 - 二、不要陷入对方设下的圈套，得不偿失；
 - 三、催款绝招其实是法律早就明文禁止的；
 - 第二节、遇到对方乱发脾气时；
 - 第一、冷静应对，好好安抚对方；
 - 第二、他们最“强硬”时，是最心虚、最没底气的时候；
 - 第三、催款过程就是双方不断试探容忍底线的过程；
 - 第三节、注意催收法律制约；
 - 第一、使用暴力威胁或者伤害债务人或其家属
 - 第二、恶意报复债务人，如泄露其个人隐私等
 - 第三、威胁或欺骗债务人亲友或者其他关系人
 - 第四、骚扰债务人及其亲友，过度打扰其生活
 - 第五、公开债务人欠款信息，造成其名誉受损
 - 第六、通过虚假的诉讼手段，进行威胁债务人
 - 第七、强制债务人提供担保物或增加担保范围
 - 第八、虚假陈述
 - 第九、非法侵入
 - 第十、不实陈述
 - 第 11、虚假委托
 - 第 12、恶意调查和跟踪
- **第八章、要防止钓鱼与反制；**

- o 第一节、预防对方的催款反制；
- o 第二节、避免钓鱼或者引发纠纷；

第三部分、风控管理-凡事皆有征兆

- **第一章、任何危害的发生都不是突如其来的；**
 - o 第一节、危害发生前期总有征兆；
 - 第一、把客户当上帝一样敬的同时，也要把他当"贼"一样地防；
 - 第二、不出事时，合同是君子协议，用来以防万一；
 - o 第二节、事前的防范远比事后的补救更经济实惠；
 - 第一、赊销的好处；
 - 第二、赊销的坏处；
 - o 第三节、不能为了业绩，不顾风险；
 - 第一、避免跟无证或无资质企业合作；
 - 第二、警惕虚假注册资本的公司；
 - 第三、提前查看企业纳税信用评级；
 - 第四、了解负债或股权的情况；
- **第二章、搜集信用信息，尽早发现苗头；**
 - o 第一节、企业方面的异常；
 - 第一、客户莫名更换办公室；
 - 第二、经常被其他公司起诉；
 - 第三、企业频繁更换管理层；
 - 第四、员工辞职和流动增加；
 - 第五、公司的业绩大幅下滑；
 - 第六、有其他不明确的投资；
 - 第七、以低价抛售公司商品；
 - 第八、突然下了很大的订单；
 - o 第二节、财务方面的异常；
 - 第一、付款比过去延迟，经常超出最后期限；
 - 第二、应收账款过多，企业资金回笼困难；
 - 第三、开出大量期票；
 - 第四、出现银行退票；
 - 第五、频繁转换银行；
 - o 第三节、人员方面的异常
 - 第一、财务人员刻意回避；
 - 第二、业务人员不回电话；
 - 第三、企业老板个人素质；
 - 第四、客户的人员情况；
 - o 第四节、不可控的其它因素；
 - 第一、自然灾害、政治不稳定、金融市场波动等；
 - 第二、政府要求大面积地拆迁以致客户不得不停业；
- **第三章、合同管理**
 - o 第一节、合同签订过程中注意事项
 - 第一、名字首尾一致；
 - 第二、审查代理权；
 - 第三、审查担保人；
 - 第四、约定违约金；

- 第五、合同送达地址；
- 第六、慎用善用公章；
- 第二节、质量与验收条款的约定
 - 第一、质量和验收标准的约定；
 - 第二、如果买方单方提出变更；
 - 第三、约定买方检验义务与异议；
 - 第四、双方应履行法定止损义务；
- 第三节、价款及结算的约定
 - 第一、合同价款；
 - 第二、价款结算
 - 第三、支付时间
 - 第四、发票管理
- 第四节、合同履行过程中的注意事项
 - 第一、对方违约及时止损
 - 第二、我方解约须要慎重
 - 第三、及时撤销问题合同
 - 第四、合理行使不安抗辩权

第四部分、催款说服技巧

• 第一章、以情致胜，先人后事；

- 第一节、情感诱导；
 - 第一、催款成功的先决条件是和谐的氛围；
 - 一、语气或态度让人不舒服，气氛不融洽，导致无理由被反驳；
 - 二、不能企图让对方内疚、害怕、惭愧来达到催款目的；
 - 第二、双方情绪不对时，内容会被扭曲；
 - 一、沟通时，70%是情绪，30%是内容因素
 - 二、你可以不喜欢对方，但不要伤害，态度要好；
 - 第三、催款沟通的1234大法则
 - 一、先讲对方想听的；
 - 二、再讲对方听得出去的；
 - 三、接着讲你应该讲的；
 - 四、最后讲你想讲的。
- 第二节、减少威胁，强调一致；
 - 第一、大部分人都喜欢跟自己相近的人在一起；
 - 第二、相同的文化、思想、信仰等特征；

• 第二章、重新解释，弥补思考漏洞；

- 第一节、看到积极的一面还是消极的一面；
 - 第一、不问“为什么”没钱
 - 第二、要问如何才有钱；
 - 第三、要对事不对人；
- 第二节、凡事发生都具备正面和负面的意义；
- 第三节、帮助对方增加现金流的建议；
 - 一、降价销售建议
 - 二、降低成本建议
 - 三、减少损耗建议
 - 四、降低库存建议
 - 五、精减人员建议
 - 六、加速回款建议

- 七、短期贷款建议
- 八、消减开支建议
- 九、共享资源建议
- **第三章、空间顺序-不能仅考虑局部；**
 - 第一节、说服的目的
 - 第一、很多人都不知道怎么催款，往往说着说着就没有了话题；
 - 第二、从不同角度看待问题，使得他们更容易接受你的观点；
 - 第三、普通人只看到局部，高手都会延伸思考；
 - 第二节、了解对方财务状况
 - 第一、有多少应收账款？
 - 1、收账周期是多久？
 - 2、最近一个月有多少收款？
 - 3、呆账有多少？
 - 4、死账有多少？
 - 5、死账有多久？
 - 第二、有多少应付账款？
 - 1、账上有多少现金？
 - 2、有多少应付款？
 - 3、应付账款中，欠供应商的款有多少？
 - 第三、目前销售情况
- **第四章、时间顺序-不能只关注眼前；**
 - 第一节、回顾过去
 - 第一、回顾过去的经验和成果
 - 第二、强调过去的教训和教育
 - 第三、回顾过去的趋势和发展
 - 第二节、强调现在
 - 第三节、展望未来
 - 第一、强调长远利益；
 - 一、强调长远利益
 - 二、强调长远关系
 - 三、强调持续改进
 - 四、未来的机会和挑战
 - 五、风险和机会的平衡
 - 第二、对愿景的营造；
- **第五章、从不同人的角度-不能只关注自己；**
 - 第一节、从自己的角度-强调难处
 - 第一、自己的难处、尴尬、责任、时限等；
 - 第二、剥离案例，本人没有好处、不得已；
 - 第三、鼓励对方如何是我如何处理此事的？
 - 第四、强调公司对客户的价值；
 - 第二节、从对方的角度-换位思考
 - 第一、关心对方的困难、利益、痛点；
 - 一、把对方看作坏人，就很难建立好关系；
 - 二、站在客户的角度思考问题，将心比心；
 - 三、永远假设人是对的，只是事做错了；
 - 第二、不能只考虑自己，不考虑别人；
 - 一、站在自己的角度讲任何话都是 100%对的；

- 二、根据对方情绪背后的需求与动机做出反应；
 - 第三、要给对方利益；
 - 一、给予结算回扣或让利、减免罚金、罚息；
 - 二、给对方画大饼；
 - 第四、强调失信后果；
 - 一、构成合同欺诈；
 - 二、社会声誉受损；
 - 三、丧失分期付款权利；
 - 四、诉讼和强制执行；
 - 五、压力和心理影响；
 - 六、调查费、催收费、公告费、诉讼费、申请执行费、律师费、滞纳金与利息
 - 七、最后通牒，停止供货，回收产品；
 - 八、要杀一儆百；
- 第三节、从第三方的角度-客观公正
 - 第一、竞争对手
 - 第二、共同朋友
 - 第三、客户家人
 - 第四、信用机构
 - 第五、中间人/渠道
 - 第六、其他供应商
 - 第七、哪些供应商的款可以延迟支付？
 - 一、根据合作期限
 - 二、根据双方关系
 - 三、根据依赖程度
 - 四、根据金额大小
 - 五、根据质量水平
 - 六、根据逾期程度
 - 七、根据顺利程度
 - 八、根据公司信誉
 - 九、根据慷慨政策
 - 十、根据忠诚程度
 - 十一、根据竞争程度
 - 十二、根据紧急程度
 - 十三、根据成本与效益
 - 十四、根据市场竞争力
 - 十五、根据违约的成本
 - 十六、根据供应商实力
 - 十七、对现金流的影响
- 第四节、从团体的角度-共同的利益
 - 第一、对公司的员工
 - 第二、对其他的部门
 - 第三、对共同的客户
 - 第四、对前期的投入
- 第五节、从法制社会角度-市场秩序
 - 第一、损害市场信任
 - 第二、扰乱市场秩序
 - 第三、影响投资环境

- o 第六节、施压尽量避免单一化；
 - 第一、每个人的背景、经历、兴趣和价值观都不同
 - 第二、自己关心的东西，别人不一定会关心
- **第六章、其它更多说服沟通的角度；**
 - o 第一节、用事实证明
 - 第一、引用类似案例；
 - 第二、利用统计数据；
 - 第三、用事实和真相；
 - 第四、利用证人说法；
 - 第五、利用成功报道；
 - 第六、利用亲自体验；
 - o 第二节、举反例证明
 - 第一、如果正面证明困难，列举一个例外；
 - 第二、通过否定观点 B 来反向证明观点 A 是正确的；
 - o 第三节、改变参照物
 - 第一、改变比较对象；
 - 第二、陈述利弊分析；
 - o 第四节、用反击其身
 - 一、相同的行为，对自己也会造成伤害；
 - 二、你拖欠别人的款，直接导致客户欠你的款；
 - o 第五节、价值的排列
 - o 第六节、确认对方信念
 - 第一、为什么要这么说、要求、做；
 - 一、为什么要这么说、要求、做；
 - 二、有什么信念，得到什么结果；
 - 第二、有什么信念，得到什么结果；
 - 一、我相信值得，我就做，相信不值得，我就不做；
 - 二、事情理应如我所认为的发生；
 - o 第七节、检验行为后果
 - 第一、对后果进行评估，后果没有他想象那样可怕；
 - 一、付了款又能怎么样？
 - 二、发不了工资？公司倒闭？公司无法正常运营？员工离职？
 - 第二、利用示范法；