

《企业应收账款催收与沟通谈判技巧》

课程背景：

“卖出去产品还是徒弟，收回来款才是师傅”。很多的时候销售为了拿单，一味地给客户过多承诺，甚至承诺了自己做不到的事，导致客户不满意，尾款收不回来。您在做销售的时候，客户有没有总是各种理由拖欠付款？遇到这样的事，销售总是不知如何去做？

成功的商务谈判是企业利润的保障，也是控制后期项目交付和回款风险的依据来源，谈判过程是一个双方博弈的过程，涵盖了双方的沟通能力、心理素质、情报搜集能力等综合素质，您在商务谈判的时候是否面临以下问题：

客户一直跟你砍价，不关注你的产品或者优势？谈判的时候见不到客户的高层，一直没法拍板？等你已经让步到底线，客户又跟你要附加产品或者增值服务？不知道如何搜集商务情报？不知道如何分析谈判筹码？如何有节奏的让步？谈判前应该做哪些事？谈判桌上应该如何沟通？

科学的销售流程管理和销售漏斗管理，可以让销售更加了解商机进展、收款时机以及钱与货的把控，也就是科学的配合好生产仓储部门，如何做到钱与货的无缝对接。

本课程结合刘老师多年的大客户销售经验、收款经验以及商务谈判经验，结合知识讲解、案例教学、行动学习工作坊等多种形式，帮你打通任督二脉，成为一位专业的收款谈判高手。轻松让您的谈判技能提升。梳理出自己企业的一套商务谈判管理工具和流程。让回款和谈判从“艺术”变为“科学”。

课程收益：

掌握科学的销售流程和销售漏斗管理

了解商务谈判的五大局势

清楚知道商务谈判的七大筹码

了解欠款的危害

了解催款中的客户四大关键人物

掌握催收的 13 种方法

识别不同的类型欠款用不同的方式收款

课程时间：2天,12小时/天

课程对象：对收款感兴趣的人、大客户销售人员，B2B销售人员，项目型销售人员等等

授课方式：行动学习工作坊、讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练

课程特色：

学：知识讲解、案例教学

动：利用行动学习工作坊，激发学员右脑，让学员积极参与学习，有趣有料

用：现场产出适合本企业的谈判工具，回去就可以用

课程大纲：

第一讲：应收账款产生的原因及分析

1、欠款的类型及原因分析

经营性欠款、竞争性欠款、恶意欠款、理由性欠款

2、逾期应收账款的损失

a、利息成本分析

b、坏账成本分析

c、管理成本分析

d、机会成本分析

3、企业产生应收账款的“七大原因”

4、欠款的“六大危害”

5、欠债人的与收款人的“对抗思维”

6、如何识别恶意欠款的“七大信号”

7、常见的恶性条款

第二讲：应收账款的催收技巧

- 1、针对恶意欠款处理常用的“四种方法”
- 2、非恶意欠款的催讨方法
- 3、欠款追讨中的角色分工
- 4、预期账款催收的“十三刀”
- 5、民营企业和上市公司的追款技巧
- 6、政企客户的追款技巧（尤其政府部门）
- 7、客户欠款的惩戒措施
- 8、建立企业信用管理系统
- 9、CM 在收款中的应用
- 10、团队收款的重要性
- 11、收款中的“三度”
速度、力度、态度
- 12、催款中的“531”技巧
- 13、回款的七大筹码建立
- 14、七大筹码在催款过程中的应用
- 15、合同签订的风险规避

小组演练：收款的两个经典案例练习

第三讲：商务谈判在催款中的应用

- 1、关于谈判的三大误区：a.谈判等于砍价 b.谈判都是商务人士干的事 c.该销售的时候却在谈判
- 2、商务谈判的定义
- 3、商务谈判的六大要素
- 4、谈判的三大核心与两个类别
 - a. 谈判的三大核心：谁可替代、大与小的游戏、多与少的游戏
 - b. 谈判的两个类别：纵向谈判和横向谈判的优缺点
- 5、谈判的五大局势
 - a.绝对大 b.相对大 c.差不多 d.相对小 e.绝对小

案例：去眼镜城买眼镜 李鸿章与英国、日本的谈判

案例：小汤山采摘园的故事

案例解析：坐在奔驰上哭的薛女士视频

- 6、催收中的关键人分析

第四讲：谈判前的情报收集

- 1、谈判利益的三个层面
 - a.对抗层面 b.选择层面 C.共赢层面
- 2、谈判的六大原则
 - a.准备 b.倾听 c.调整 d.诚信 e.共赢 f.让步
- 3、谈判的七大筹码
 - a.情报筹码 b.机动筹码 c.压力筹码 d.心态筹码 e.指定筹码 f.优势筹码 g.人情筹码
- 4、谈判的四大情报
 - a.背景分析 b.对手分析 c.竞争分析 d.筹码分析
- 5、五大背景情报素材 UB、时间、预算、流程、信誉
- 6、情报收集的方法

案例练习：科恩的谈判故事

总结：一个成功的谈判，谈判桌前占 70%，谈判桌上占 30%

第五讲：催收谈判中的沟通技巧

1、开局的策略与技巧

- a. 开场的商务礼仪
- b. 建立好的开场氛围、破冰技巧
- c. 开场提问的技巧
- d. 客户沟通的3个层级
- e. 如何表达立场

2、报价与博弈的策略与技巧

- a. 学会惊讶
- b. 先开价的优点与缺点
- c. 后开价的优点与缺点
- d. 价格谈判技巧
- e. 如何突破客户预算的约束 案例：某金融公司的预算突破
- f. 如何应对客户拿竞争对手来压我们价格
- g. 让步的策略

3、收款谈判僵局的打破与说服客户的技巧

- a. 为什么会出现僵局
- b. 追求阶段性成果
- c. 假意请示领导 案例：客户坚持要领导出面怎么办？
- d. 沉默是金
- e. 强调双方的付出（时间、资源、费用）
- f. 说服突破低价的“独孤九剑” 没有说服不了的客户，只有说不清的利益
你说价格我说价值、转换角度和概念、改变对比对象、核算成本、放大不选我们的风险、标杆客户参观、客情投入、利益交换、放大降价后的损失
- g. 客户异议处理五步法

4、DISC在谈判中的应用

力量型、表现型、谨慎型、亲和型不同谈判风格的应对技巧

第六讲：科学的库存管理—销售流程在库存中的应用

1、认识客户的购买流程、客户采购的原因分析—需求

战略规划、理清需求、方案评估、采购、实施验收、项目应用

2、销售流程的天龙八部

3、销售流程一：客户规划 工具：客户规划表、客户画像

4、销售流程二：访前准备 工具：访前准备清单 提问清单

5、销售流程三：价值呈现 工具：激发兴趣模板 如何做自我介绍 案例：一位历史牛人的自我介绍

6、销售流程四：需求确认 工具：需求的四种类型 如何提问？ 开放式问题与封闭式问题的组合

7、销售流程五：接触决策

8、销售流程六：共创方案 工具：共创方案行动计划表

9、销售流程七：商务流程 工具：商务谈判信息表 招投标注意事项

10、销售流程八：实施交付 重点：成交不是结束，而是开始

工作坊：产出企业自己的客户购买流程分析与销售流程体系

演练：老师会出案例，让大家现场演练 PK