

《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？

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】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

案例研讨：交货延期导致客户投诉，压着尾款不付谁之过？

案例研讨：如此项目，如何规避风险？

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

案例研讨：客户不给钱，拿上家压你，如何应对？

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

谈判筹码的等级划分

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

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

2、报价与博弈的策略与技巧

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

3、收款谈判僵局的打破与说服客户的技巧

- 为什么会出现僵局
- 追求阶段性成果
- 假意请示领导 案例:客户坚持要领导出面怎么办？
- 沉默是金
- 强调双方的付出（时间、资源、费用）
- 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
- 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

案例练习：“一马平川”，马云利用“100 万”搞定川普

第六讲：谈判中的成交技巧

- 成交是 1，其他是 0（落袋为安）
- 利用时间的压力推进成交 案例：去医院看病
- 影响成交的心理障碍
- 客户成交的信号
- 成交的催化剂

- 6、促进成交的“降龙十八掌”（18种成交技巧）
- 7、合同条款的注意事项（获得起草协议的主动权）
- 8、谈判成交后的注意事项

视频案例：中国医保谈判技巧

视频案例：《都挺好》苏明玉的谈判技巧

案例研讨：某诚信公司存储平台的谈判技巧

演练：老师会出案例，让大家现场演练PK