

# 《系统运作》

## 销售回款技巧

主讲：秦超老师

### 【课程背景】

在市场销售中，只有当真正实现了销售收入（即回款），才真正实现了销售的价值，才能为企业的生存与发展提供最实在的保障与动力。因此，对于销售人员而言，不仅仅是把东西卖出去，更重要的是要高效率的实现销售回款。这是每一位销售人员都必须具备的能力。

### 【课程收益】

- 学习在回款前对三项自身情况和两项客户情况进行分析
- 掌握回款工作前的五项准备工作
- 掌握非恶意欠款的回款方法和商谈策略
- 学习无法完全回款时的处理方法
- 学习面对客户欠款的惩罚策略

### 【课程对象】

销售管理者、销售人员

### 【课程时间】

0.5天（6小时/天）

### 【课程大纲】

#### 一、知己知彼：回款的必要条件

##### 1. 在回款前的知己的三项确认

- 清晰交易情况：交易项目是什么（项目名称、规格、数量、金额、时间）、销售维护人是谁
- 清晰项目情况：验收标准是什么、验收方式是什么、付款方式及日期是什么
- 催款启动的条件是什么（时间、金额、进度）

##### 2. 在回款前知彼的两项确认

- 清晰人员关系：项目决策人是谁、项目验收人是谁、付款责任人是谁
- 清晰企业财务情况：付款企业是否要做预算；开发票的要求；用户结账日期，用户的开户银行，银行结账日期，银行转账周期；用户资金情况和信用情况

#### 二、不打无把握之仗：回款前的5个准备

1. 确保项目本身没有影响付款的重大情况，并备好相关佐证材料；
2. 确保账目清楚，准备齐全发票、签收单等收款凭证，定期向客户发出货款征询函，要求客户盖上印章
3. 确认客户的关键人员，向关键人物催款
4. 明确客户（关键人）活动规律，预约不到客户时，则以突然袭击的方式来拜访客户，使其无法逃避
5. 做好联合其他供应商，一起出击客户的准备

#### 三、非恶意欠款的催讨方法

1. 从客户背景即交易案例等判断非恶意欠款
2. 掌握催款时间
3. 尽量不提“合同”二字
4. 交换策略

**5.优惠策略**

**6.悲情策略**

**7.针对非恶意欠款的面谈方法开场**

- 切入主题
- 讨价还价
- 明确具体行动
- 商定未达成预期的后续行动

**四、无法完全讨回欠款时的处理方法**

**1.在合同中约定部分回款的情况**

**2.把合同分解成小合同**

**3.强调阶段性成果**

**4.主动提出回款方案**

**5.尽量对未结算部分进行承诺**

**五、客户欠款的惩戒措施**

**1.停止供货**

**2.停止服务**

**3.终止授权**

**4.声誉影响**

**5.法律途径**