

100 TIPS ON HOW TO GET RECEIVABLE ON DEMAND

催收账款 的100个技巧

俞慧霞◎编著

100%
营销百分百



没有回款的销售等于负数。

俞慧霞◎编著



催收账款 的100个技巧

100%
营销百分百

中国纺织出版社

内 容 提 要

本书着眼于营销实践工作中的催收账款的基本技巧,向读者讲述了回收账款的相关知识和技能。在书中,你将学到如何更加有效地追回应收账款,如何在营销实践中因时、因地、因人制宜,更加灵活巧妙地实现具体的催款目标。100个催收账款的技巧,是每一位销售人员都应掌握的催收账款的法宝。

图书在版编目(CIP)数据

催收账款的100个技巧 / 俞慧霞编著. —北京:中国纺织出版社, 2007. 2

(营销百分百)

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4177 - 3

I. 催… II. 俞… III. ①企业管理:财务管理 ②企业管理:销售管理 IV. ①F275 ②F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 148646 号

策划编辑:曲小月 特约编辑:杨 婕 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010 — 64168110 传真:010 — 64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2007年2月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:7.5

字数:120千字 印数:1—6000 定价:18.80元

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4177 - 3/F · 0759

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

A large yellow circle with a thin black border, containing the title text in black.

**100 TIPS
ON HOW TO GET
RECEIVABLE ON
DEMAND**

俞慧霞，从事市场营销工作多年，曾在多家公司担任咨询顾问，主要研究方向有：市场营销、战略规划等。对营销技巧以及客户管理有着丰富的经验，曾出版的图书有：《与客户有效沟通的N个技巧》、《与客户成交的N个技巧》、《服务力》等。



策划编辑：曲小月

特约编辑：杨 婕

投稿邮箱：nosay@126.com

团购热线：010-51692582

010-64173011 - 607

封面设计：

创品牌
Mb13381106363

袁剑锋(北京)品牌设计机构

序:没有回款的销售等于负数

企业销售产品是为了获得效益,在销售过程中,如果不能做好有效的回款工作,那么不仅你之前付出的所有努力全都等于零,而且你和你的企业还将为此付出一定的代价。有时这种代价表现得极为惨重——因为某些销售人员不能有效地回收账款而导致企业经营亏损,甚至倒闭等现象在现实生活中比比皆是。这就是说,如果没有积极有效的回款工作,那么某些销售人员口口声声提出的“高营业额”、“努力完成销售任务”或“销售业绩又有新突破”等,均相当于企业盈利的负数,而且这些销售人员所谓的“已完成”的销售任务越多,回款越不及时有效,那么这个负数的绝对值就越大,企业由此面临的问题也就越多。

没有回款的销售等于负数,回款不利会给企业及销售人员自身的销售生涯带来十分严重的后果!这并非是在小题大做,这种说法也并非危言耸听,而是无数营销实践所证明的事实,所有从事营销工作的人员都必须对此有极为深刻的认识。

尽管营销专家们一再强调积极催收账款在营销实践中的种种积极作用,可是在现实生活中,仍有一些企业以及从

事营销工作的人员，只关注眼前的销售任务而忽视对应收账款的回收。为此，我们需要提醒这些企业以及销售人员：一项完整的交易至少应包括销售和回款两大主要环节，只有把销售与回款紧密地结合起来，整个交易过程才算基本完成。如果只专注于把产品交给对方而不能确保货款及时得以回收，那么这样的销售无异于将自身置于十分危险的境地。

当我们充分了解到积极的回款在整个交易过程中的重要作用之后，我们还需要不断加强自身的回款意识，并且要想办法将这种积极的回款意识贯穿于具体的营销实践当中。除此之外，我们还应当在日常工作中掌握更多的催讨账款的知识和技能，不断锻炼和培养自身的催款本领，并且要掌握足够的催收账款的各种实用技巧。只有这样，我们在具体的营销实践中，才可以更有效地避免由回款不利造成的各种风险，才可以采取更巧妙的方式完成催款目标，最终才能更加彻底、高效地实现高额的销售任务。

路漫漫其修远兮，销售人员还必须对眼前的营销工作有着较为清醒和深刻的认识：面对日益严峻的销售压力和纷繁复杂的市场环境，账款回收问题会经常性地出现在我们面前，而且由账款回收问题导致的一系列风险还将不断考验着我们的销售人员。所以，销售人员必须结合具体的营销实践活动，对自己的回款知识和技能进行不断的充实、更新和培养。本书的着眼点正在于此，笔者编写本书的目的正是要告诉销售人员，如何在完成销售任务的同时更有效地

追回应收账款。同时还告诉销售人员,如何在今后的营销实践中因时、因地、因人制宜,更加灵活巧妙地实现具体的催款目标。掌握本书精心提炼出的种种催款技巧,也许可以改变你过去处理欠款的态度,或许也可以使正在回款道路上奔波着的你感到柳暗花明……无论如何,只要你认真阅读本书,你就会从中得到些许收获,正所谓开卷有益!

目录

CONTENTS

第一章 防范风险——有效回款从基础工作抓起 / 1

- 技巧001: 了解回款不力可能带来的风险 / 3
- 技巧002: 理清应收账款风险产生的原因 / 6
- 技巧003: 加强销售人员自身的回款意识 / 9
- 技巧004: 强化客户的回款意识 / 11
- 技巧005: 掌握丰富和完善的客户档案 / 14
- 技巧006: 丰富自身财务方面的知识 / 16
- 技巧007: 密切注意客户的日常经营状况 / 18
- 技巧008: 认真考察客户的资信及还款能力 / 20
- 技巧009: 加强考核, 及早发现问题客户 / 24
- 技巧010: 识别欠款客户经常采用的借口 / 26
- 技巧011: 有效应对客户常用的欠款理由 / 28
- 技巧012: 及时发现客户欠款的危险信号 / 30
- 技巧013: 对销售合同严格把关 / 32
- 技巧014: 严格按照法律规范签署合同 / 34
- 技巧015: 科学贯彻合同的签署原则 / 37
- 技巧016: 注意与客户沟通时的言行 / 40
- 技巧017: 识别客户逃避回款的行为 / 43

技巧018:积极预防账款欺诈行为 / 46

第二章 掌握要领——身处主导地位的重要

原则 / 49

技巧019:端正自身的催款心态 / 51

技巧020:与客户保持有效的沟通 / 54

技巧021:给客户培养定期回款的习惯 / 56

技巧022:明确自身的相关职责 / 58

技巧023:尽可能地实现现款现货 / 60

技巧024:催款要像销售时一样勤快 / 62

技巧025:催款之前要进行有条理的规划 / 64

技巧026:事先明确并坚决执行催款目标 / 66

技巧027:将回款工作制度化、规范化 / 69

技巧028:与相关人员展开紧密联系 / 71

技巧029:找到账款难以回收的具体原因 / 73

技巧030:让客户了解及时回款的好处 / 75

技巧031:明确与客户的权利与义务 / 77

技巧032:销售时尽可能让客户满意 / 79

技巧033:做好必要的客户服务工作 / 81

技巧034:不同的客户有不同的催款策略 / 83

技巧035:抓好源头,减少赊销 / 85

技巧036:控制发货,减少回款风险 / 87

技巧037:完成任务勿以牺牲回款为代价 / 89

技巧038:保存齐全的销售单据 / 91

技巧039:准备完善的手续与文件 / 93

技巧040:杜绝使用非法手段进行催款 / 95

技巧041:以良好职业形象促成账款回收 / 97

技巧042:外柔内刚,刚柔兼济 / 99

技巧043:永不放弃诚实守信的准则 / 101

技巧044:始终坚持“先礼后兵”的原则 / 103

第三章 关注时效——催收账款的时间与场景

安排 / 105

技巧045:了解账款回收的具体时限 / 107

技巧046:准确掌握客户的付款周期 / 109

技巧047:制定合理的回款计划 / 111

技巧048:对客户进行定期探访 / 113

技巧049:尽早向客户开具发票 / 115

技巧050:密切注意债务人的行动 / 117

技巧051:选择恰当的催款时机 / 119

技巧052:选准时机,果断出击 / 121

技巧053:打好时间差,走在别人前面 / 123

技巧054:催收账款需要因时制宜 / 125

技巧055:选择恰当的催款场合 / 127

技巧056:根据场合进行催款 / 129

技巧057:注意债务人具体的工作安排 / 131

技巧058:借助特殊的场合进行催款 / 133

技巧059:选择有利地点进行货款回收 / 135

技巧060:“打入”客户大后方进行收款 / 137

第四章 培养技能——催收账款的实用技巧 / 139

技巧061:在催款之前做好最充分的准备 / 142

- 技巧062:充分利用电话催收货款 / 143
- 技巧063:正确运用信函等工具催款 / 145
- 技巧064:上门催讨货款应注意的问题 / 147
- 技巧065:清晰明确地撰写账单内容 / 149
- 技巧066:向客户送账单时要讲究效率 / 152
- 技巧067:友好地向客户发送催款通知 / 154
- 技巧068:及时送达账款催讨函 / 157
- 技巧069:通知客户后及时访问客户 / 159
- 技巧070:借助友好往来提醒客户回款 / 161
- 技巧071:适度示弱,引起客户的同情 / 163
- 技巧072:面对客户拖延不要一味迁就 / 165
- 技巧073:借公司压力催收账款 / 167
- 技巧074:关键时刻集中“攻势”催款 / 169
- 技巧075:与主要负责人直接接触 / 171
- 技巧076:获取欠款客户的承诺函件 / 173
- 技巧077:让客户感觉你的账单“更重要” / 175
- 技巧078:客户一再拖延还款怎么办 / 177
- 技巧079:对客户进行科学的账龄分析 / 179
- 技巧080:账龄不同,策略不同 / 181
- 技巧081:对账龄长的客户进行诉前评估 / 183
- 技巧082:客户“无力偿付欠款”怎么办 / 185

第五章 方法配合——借助其他途径或手段回收

账款 / 187

- 技巧083:借助周围人帮忙回收账款 / 189
- 技巧084:巧用客户内部力量进行回款 / 191

技巧085:运用公关手段回收账款	/ 193
技巧086:委托专业机构回收账款	/ 195
技巧087:选择以仲裁方式回收账款	/ 197
技巧088:申请以诉讼方式催收账款	/ 199
技巧089:通过金融机构直接回收账款	/ 201
技巧090:运用媒体影响力回收账款	/ 203
技巧091:促成并购以便回收账款	/ 205
技巧092:给予欠款客户必要的资金支持	/ 207
技巧093:对欠款客户给予技术资助	/ 209
技巧094:对欠款客户给予人力、物力支持	/ 211
技巧095:以物抵债方式减少回款损失	/ 213
技巧096:劳务抵债,确保自身权益	/ 215
技巧097:终止向欠款客户供货	/ 217
技巧098:利用转移债权的方式回收账款	/ 219
技巧099:移交清欠团队进行账款回收	/ 221
技巧100:联合他方对欠款客户进行施压	/ 223

参考书目	/ 225
------	-------

第一章

防范风险——有效回款从基础工作抓起

营销百分百

催收账款的 100 个技巧

技巧 001：了解回款不力可能带来的风险

对于销售人员来说，在整个交易过程中，自己所要完成的工作并非仅仅是把产品销售出去这么简单，在将产品交到客户手中的同时，销售人员还必须深入地考虑回款问题。如果只顾着完成高额的销售任务而不顾货款是否能及时回收，那么这样的交易实际上是不完整的，而且这种不完整的交易还很可能给销售人员自身及其所在的企业带来非常大的风险。

如果在交易过程中，销售人员只关注产品如何交到客户手中而不注意货款能否及时回收，那么销售人员及其所在的企业就很可能面临以下几种主要风险：

1. 因资金周转缓慢而造成的企业经营风险

企业进行产品设计、生产、销售和服务等各项活动都必须付出一定的成本，而且随着企业各项经营活动的继续展开，各项成本的支付就必须不断进行。众所周知，企业各项经营活动所需要的成本很大程度上来源于产品的销售收入，而一旦销售人员在销售产品之后不能及时地将货款进行回收，那么产品的销售收入就无从谈起，这必将使企业在财务方面无法顺利进行良好的资金周转，企业的其他各项经营活动都可能因此而搁浅，最终企业很可能会面临

十分严峻的经营风险。

2. 在与客户的其他交易中面临被动局面

很多资历深厚的销售人员都有过这样的经验：客户先前的货款还没有按时付清，并且一再拖延，可是当客户提出新的产品需求时，销售人员往往会感到进退两难——一面是巨大的库存和高额的销售任务；一面又是账款累加可能造成的风险。这就使得销售人员面临十分被动的局面——一方面要考虑产品的销售问题；另一方面又要掂量产品销售之后的回款风险。如果以销售产品为先，那么很可能会遭遇更大的回款风险；如果害怕遭遇风险，又有可能在产品销售过程中出现问题。

3. 产品与货款均失去的双重风险

有人说：“如果实在收不回应收账款，那么要回产品便只能是最后的一个办法了。”事实上，在具体的营销实践中，最终如果真能以这种“最后的办法”解决问题，那么对于销售人员来说，毕竟还算幸运。可是，这种“最后的办法”在实际实施过程中却并非次次灵验，因为有些客户不但无法兑现账款，而且连产品也无法归还。可见，回款不利，还常常会使得销售人员面临“赔了夫人又折兵”的悲惨境地。

除了以上可能出现的几种重大风险之外，在对应收账款进行回收的过程中，无论是负责具体账款回收工作的销售人员还是相关的财务人员或其他工作人员都需要付出一定的时间和精力。如果账款迟迟不能得以回收，那么所有