

COLLECT DEBTS, SO EASY

打仗靠战术，回款靠谋略！

回款是一门艺术，只有巧用战术，才能兵不血刃、事半功倍！

轻松回款 47招

吕叔春 / 编著



商务催款虽然不会刀光剑影、血染沙场，但其惨烈程度绝不亚于战场，多少人因此丧失合作伙伴关系。作为商战中重要的一环——回款，困扰着无数的企业家和创业者。

行之有效的催款之道 商务催款的必备锦囊

河北出版传媒集团

花山文艺出版社

COLLECT DEBTS, SO EASY

打仗靠战术，回款靠谋略！

回款是一门艺术，只有巧用战术，才能兵不血刃、事半功倍！

轻松回款

47招

吕叔春 \ 编著



河北出版传媒集团
花山文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

轻松回款 47 招/吕叔春编著. —石家庄: 花山文艺出版社, 2014. 6

ISBN 978-7-5511-1920-7

I. 轻… II. 吕… III. 企业管理—债务管理 IV. F275.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 163729 号

书 名: 轻松回款 47 招

编 著: 吕叔春

责任编辑: 李 爽 刘燕军

责任校对: 齐 欣

美术编辑: 许宝坤

封面设计: 博雅工坊

出版发行: 花山文艺出版社 (邮政编码: 050061)

(河北省石家庄市友谊北大街 330 号)

销售热线: 0311-88643221/29/35/26

传 真: 0311-88643225

印 刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 11.5

字 数: 170 千字

版 次: 2014 年 10 月第 1 版

2014 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5511-1920-7

定 价: 29.80 元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

前言

当今社会出现了一种怪现象：欠债的人是“爷”，要债的人反而是“孙子”。欠债人要么扮一脸苦相说：“这钱我一定还，只是这段时间手头紧，不能再宽限几天？”心里却说：这年头欠钱，能不还就不还，能拖就拖，看你能奈我何？要么赔尽笑脸，以礼相待，但就是不提还钱的事，任你好话说尽，他还是无动于衷，微笑依旧；要么昧下良心钻没有证据的空子，抵死不认账，咬定根本没借钱这回事儿，心说：看你空口无凭，上哪儿说理？别说法院了，就是天皇老子也不能帮你；要么就死猪不怕开水烫，嘴里说：“反正没钱，随便你怎么折腾吧。”要么干脆一拍屁股远走高飞，一去不复返了……如此种种，让债权人伤透了脑筋，费尽了心机，硬要吧，可人家硬是不给；不要吧，辛辛苦苦挣的钱就这样打了水漂，实在是心有不甘。可怎么要？嘴皮子磨破了，鞋底磨穿了，嗓子说哑了，可就是见不到钱的影子。

的确，催款这份差事是足够苦的，但催款人也并不是催告无门，无路可走，对人来说死地尚能求生，何况区区催款小事？俗话说“上有政策，下有对策”。欠债人这几招虽然够狠，但也不至于坚不可摧。仔细揣摩，倒是处处有机可乘、有隙可钻。只要对症下药，找准突破口，全力攻之，还怕欠债人不乖乖就范？

故催款的关键也就在于寻找突破口，对症下药，要找到这突破口说难也不难。只需你对债务人全面观察，透彻分析，摸透他的心理以及他的财务状况，然后具体问题具体分析，抓住要害，一举拿下。其方法不胜枚举，比如“欲擒故纵”法、“杀一儆百”法、“笑里藏刀”法、“借尸还魂”法、“软磨硬泡”法、“以情制胜”法等等。本书罗列了类似几十种高效催款方法，另辅以精彩案例说明。其语言流畅，观点新颖，令人耳目一新，若能细细品味，实践中再加以融会贯通，相信定会受益匪浅。其他的不说，单说能帮你把款催回来就是最大的收获！

人在社会,“钱”是相当敏感的东西,所以无论是借出还是投资或是付账都当格外小心,以免上当受骗。若是果真不幸或不小心中遇上了逃债高手,你也不必着急,急也没用,气大还伤身,不如冷静下来,研究对策。当然,别忘了一定要翻翻这本书,关键时刻它对你的启发性可是会大大超出你的想象!不信?那就试一把吧!

目 录

Contents

方法1 根据不同的人制定不同的讨债策略 /1

千人千性格,万人万脾气。要想做到高效催款,就要根据不同人的性格特点制定不同的催款策略。对付硬的要有硬办法;对付软的要软招数;该翻脸的就翻脸,人家无情我何必要有“义”?人情冷暖,在催款上,幻想春天般的温暖不现实,冬天般的残酷无情倒常有。

方法2 电话催款要敢于开口 /7

电话催款是一门学问,因为它不受约于人,只有声音传达,有时你叫破喉咙,人家当作耳旁风,有时你一句贴心的话,人家把款打。但不管如何,如果你电话催款不敢开口,那一切都是空话。

方法3 群策群力,归零管理 /13

公司大了,外债就多,部门多了,就要善于联合催款。业务、财务和营销三个部门的主管,应定期展望“群策群力,使应收账款的数字能经常达到归零”的最佳境界。

方法4 欲擒故纵,先给好处再要钱 /17

天下事并非件件都遂人心愿,商家懂得必须先给消费者实惠,之后才能获取高额的垄断利润;催款活动也一样,在债务人确已无力还债时,不妨帮助他使经营活动走上正轨,再让其还债不迟,欲擒故纵也不失为催款的好方法。

方法5 杀一儆百,解决一人“收拾”了所有人 /20

在军事上,“杀一儆百”是用来统领部下和树立威严的一种手段。在商业活动中,聪明的领导采取杀一儆百这一类间接的批评术,往往会取得明显的成效。催款活动中,杀一儆百,可树立威信。只有这样,才能使催款活动取得较好效果。

方法6 釜底抽薪,该狠时就要狠 /23

釜底抽薪在军事上是一种从根本上削弱敌方战斗力的策略。在催款活动中,表现为想方设法控制住债务人赖以生存的各种情况,以此要挟对方还债。

方法7 擒贼先擒“王”,不要顾及对方面子 /26

射人先射马,擒贼先擒王。意思是说,要抓主要矛盾解决问题。在商场中要找准卖点,财源方能滚滚来;在收款活动中若能抓住拍板还钱的人,才是有的放矢,否则只能是缘木求鱼,不得其法,钱没收到,还得罪了一批人。

方法8 借“梯”登天,利用“第三者”力量 /29

人在商场,单枪匹马寸步难行,面慈心软步履维艰。有时为了达到自己的目的,借助别人的力量甚至踩着别人的肩膀过河,只要不违法乱纪也未尝不可,催款亦然,必要时不妨试试借“梯”登天的方法。

方法9 围魏救赵,找准债务人的致命之处 /35

在催款活动中,要认清形势,抓住要害,乘虚取势,对赖账人形成制约。一旦牵制住赖账人的致命之处,就不愁他不回心转意,偿还债务。

围魏救赵用到军事上,是指要避开敌人坚实的部分,而向敌人的弱点发起攻击,这样比较有利于消灭敌人。运用到催款活动中,强调要用迂回战略,找到牵制债务人的致命之处,迫其主动还债。

方法 10 隔岸观火,等待时机成熟时下手 /38

“隔岸观火”催款方法前期,可在对方内部寻找其弱点与矛盾“煽风点火”,引起矛盾激化,然后坐观事态发展,一旦时机成熟,就要由“坐观”迅速转为“出击”,收回欠款。

任何事物内部都存在着矛盾。债务人企业内部亦非铁板一块,也有许多矛盾,只要善于收集情报,认真分析,就能发现矛盾并为我所用,进而点火、激火、观火,推波助澜,以收回欠款。

方法 11 笑里藏“刀”,刚中柔外 /40

笑里藏“刀”这一方法表现在催款上的精要是“刚中柔外”,用同债务人建立一种友谊的方式,利用人性来达到催款的目的。

利用人性催款,准确地说,是催款人利用人际交往中的心理交流,通过与债务人建立某种信任、友谊和支持,造就一种融洽的气氛,从而达到目的的催款方式。这不仅是可行的,而且是值得研究和提倡的方式。

方法 12 关门捉贼,抓住债务人的把柄 /44

关门方能打狗,捉贼必须断其后路。催款中也可套用此法,抓住债务人的把柄,何愁他不会乖乖就范?

“关门捉贼”催款方法的关键是“关门”,即设置一个圈套,引“鱼儿”上钩,然后迫使他不得不立即还债。

方法 13 兵贵神速,催款要果断出击 /46

机不可失,时不再来。在催款中,有利时机到来之时,千万不能犹豫不决,而要果断出击,错过时机后,后悔也无济于事。

方法 14 攻心为上,使债务人心乱神迷 /48

在战争中,最好的办法是展开攻心战,使敌心乱神迷或心服口服,从而达到兵不血刃、不战而胜的目的;高超的战争指导者,善于与敌斗智斗谋,以谋略胜敌,而不是靠蛮勇和强力去制伏对

手。在催款活动中,灵活运用攻心的策略,也是出奇制胜的一大法宝。

方法 15 李代桃僵,预先要留一手 /51

李代桃僵是一个成语典故,出自《乐府诗集》。“李代桃僵”催款方法的巧妙即在于用债务人的担保或抵押财产来解决债务,抵押清欠是债权人借以催款的万全之策。

方法 16 一箭双雕,催款之前要计划周密 /57

“一箭双雕”催款方法的妙处在于选准切入点,迅速展开工作,既收回欠款,又加强了业务合作关系。

方法 17 居安思危 /59

企业经营,要在盈利时想到可能的亏损。同样,借款给别人,要考虑到对方的偿还能力,是否能够按时足额还债,否则会给你带来不必要的麻烦。

方法 18 死缠烂打,给对方压力 /63

“死缠烂打”催款法要求催款人设法缠住债务人,影响他的日常工作,以免他没有还债压力而高枕无忧,肆无忌惮。假如债务人众多,不止一家,此法则更为实用。

方法 19 反间计,迫不得已时才用 /65

“反间计”目的是设法使对手错信虚假信息,我方则可有效地保全自己,又增加战斗力而制胜。该计的关键是“以假乱真”,造假要造得巧妙,造得逼真,才能使敌人上当受骗,信以为真,做出错误的判断,采取错误的行动。在催款活动中,迫不得已时可运用此计。

方法 20 三十六计,走为上计 /68

日本的“企业经营之父”松下幸之助曾说过:“武功高强的

人,往回抽枪的动作比出枪时还要快。与此同理,无论是搞经营,还是做其他事情,真正能做到不失时机地退却,才堪称精于此道。”这是他的经验之谈。在催款活动中,应用“走为上”催款方法的关键是善于“走”。“走”的表现首先是半途而止,急流勇退,而敢于半途而止,急流勇退,是需要胆识、魄力和智慧的。搞企业、做生意,如果在该退时不退,一条路走到黑,那就非“头撞南墙”不可。若能当机立断,一“走”了之,放弃债权,另觅出路,定会“柳暗花明又一村”。

方法 21 锲而不舍追踪逃债者 /71

赖账的人都有一个共同的特点,那就是东躲西藏,尽可能让你找不到人。很显然,找不到欠债人,一般而言,催款就无从谈起。

今天的“杨白劳”绝不同于大年三十买不起红头绳的喜儿爹。就逃债的人而言,躲躲藏藏者绝不是没有钱,就是不想还,如果真的穷得叮当响,那就用不着躲了。生活中有不少拖债者,有家不归,在外面过着“大款”的日子。

寻找逃债者是一件不容易的事,有时候不仅白跑路,甚至还要冒风险,但不管怎么样,要想抓住“杨白劳”就要锲而不舍地去追。哪怕寻找逃债人就像公安人员追踪逃犯一样,也要追踪到底。

方法 22 家里持久战 /73

据说,赖账的人最怕的就是到他家里去磨。好端端的日子让催款一搅和就没法过了。精明的催款人都紧紧地抓住赖账者的这一弱点,以断其后路。

方法 23 以理服人,强势压头 /76

单凭心平气和,对催款而言,有时很难奏效。在条件有利的时候,可以采取“强势压头”催款法,迫使其做出让步,付清欠款。

方法 24 以“情”制胜 /79

中国人比较重情义,尤其是亲情。所以在催款活动中也不妨

试试“以情制胜”法。朋友、亲戚以及债务人身边的人都可以利用。

方法 25 拍马屁,硬的不行用软招 /82

很多债务人拿着别人的钱过日子,自由自在。令人哭笑不得的是,这种债务人,你愁你的款,他没有任何压力,既不抗,也不躲,买卖照样做,人也能找到,就是跟你磨嘴皮子。对付这样的“无赖”,有时候来“软”的倒挺奏效的。

方法 26 以退为进,舍小求大 /84

从催款本身的特征来讲,催款人就处于不利的地位。如果事事都要有一个完美的结果,反倒难以达到目的。必要时不如让点步,以退为进,舍小求大。

方法 27 以赖对赖,以其人之道还治其人之身 /87

对于无赖,有的时候也以赖的方法去治他,即以其人之道还治其人之身,效果会更好。

方法 28 无中生有,找出证据 /90

对于一个成心赖账的人来说,如果没有证据,单凭口说恐怕很难,那么怎样才能拿住逃债者要回欠款呢?不妨试试“无中生有”催款法。

方法 29 输血扶植,替债务人出主意 /92

“输血扶植”催款法对于还债确实有困难的债务人,换个角度,帮助债务人出主意想办法,使其最终走出困境,这样既让债务人有了偿还能力,又落了个助人为乐的美名,一举两得,何乐而不为呢?

方法 30 注重担保责任时效 /95

由于法律知识的欠缺,许多债权人都认为谁欠钱谁还债,天经地义。实际上,经济生活复杂多样,用来规范经济活动的法律

也因不同的情况而不同。

在责任的担保上,不少经营人员视其为一种形式,尤其是有的债权人从根本上就没有让担保人还债的想法,这样就很可能失去催款的机会。法律上有明文规定,当债务人无力偿还债权人,其担保人就负有一定的偿还责任。

方法 31 代位取偿 /97

现实中存在着大量的三角债,当债务人托词不还债时,催款人不妨把目标盯在债务人的债务款上,即所谓的代位取偿法,通过债权债务的转移,解开债的环节,从而获得欠款。

方法 32 牵线搭桥,反客为主 /100

反客为主的意思是指在日常生活中,主人不会招待客人,反而受到客人的招待。在催款活动中,此法强调要通过各种方式设法掌握催款的主动权,控制债务人。

方法 33 背水一战,让法院替你追债 /104

“背水一战”是在其他的方法都无效时而不得已采取的催款方法,其特点是凭借法院强制执行的手段,使债务人乖乖还债。

方法 34 远交近攻,各个击破 /111

“舍近求远”催款法的应用是当催款清欠的对象受地理条件限制,于收账不利之时,可以通过债权转移、代位清偿的方式,先从近处的债务人着手进行清欠,同时与远方的债务人保持对话,加强联系,以便于各个击破,全额收回欠款。

方法 35 不还钱就中断合作关系 /114

如果用尽办法后,债还是没能讨回来,那么这个时候最好中断合作关系。毕竟,这样的合作方是不可靠的,如果再继续合作损失会更大。以后要记住这个教训,寻找可靠的、信得过的合作方,以期能在债务问题上进展顺利。

方法 36 提请仲裁,时间不要过了法律期限 /117

仲裁是指双方当事人对某一事件或者某一问题发生争议,彼此都各持己见、争执不下的时候,双方提请第三方对所争议的事件或问题做出判断,是在当事人之间就权利和义务关系做出的裁决。

方法 37 经济抗衡,可用但不能滥用 /122

经济抗衡在国际贸易中经常出现,比如说关税壁垒、经济制裁等,都属于经济抗衡的一种表现。而我们这里所讨论的经济抗衡仅指对债权人追偿债务有帮助的经济抗衡。催款中所谓的经济抗衡手段是指债权人在催款过程中根据双务合同(即合同双方互为债权人和债务人)应当同时履行的原则,针锋相对地迫使债务人履行债务的方法。

方法 38 “门”外催款门里笑 /125

传统的观念认为,催款的场合是在债务人的“门”内,即登门催款。这种观念当然是正确的,但假如由此而认为催款的场合仅仅只是在债务人的“门”内,那么未免有些片面。在现实社会经济生活当中,在大多数催款实例当中,催款人或债权人的确都是登债务人的“门”催款。但是,不论是从理论上讲,还是在实践当中,催款的场合都不仅仅只是债务人所在地一个地方,门外催款是告诉我们,要多开辟“战场”,多找门道。

方法 39 在人际关系上做文章 /132

在营销、收款的过程中,应设法与有关人员建立起良好的人际关系,才有助于提高收款效率,再创新业绩。

业务代表收款效率的高低,和他对“人际关系”的重视以及受欢迎的程度成正比。

方法 40 服务好,账当然就好收 /135

做好售前、售中、售后服务,可使收款速度加快,客户的满意

度也随之提高。

方法 41 定期拜访,做到准时准点收款 /140

向客户收取货款之前,应与对方约定前往的时间,才不至于徒劳无功。

“定期拜访”是业务代表要顺利完成贷款收回的入门功夫,把它列为收款时的第一个应对要领最合适不过了。

方法 42 做付款人的心理医生 /144

假如收款人能做债务人的心理医生,那么你就能透视客户的性格及其心理状态,再予以各个击破,自然就能把款收回。谁能掌握客户的付款心理,谁就能抢先收回账款,确保债权。客户被打动时,内心充满喜悦,付款的责任感就油然而生,当业务人员此时开口请求他履行付款义务时,他就会很乐意地支付。

方法 43 对那些“推拖拉骗”的伎俩要“快、准、狠” /149

面对客户使出推、拖、拉、骗的伎俩,业务人员也要拟定收款必成的战略,使对方无法得逞。

方法 44 对那些欺善怕恶的人要强硬催款 /151

欺善怕恶型的客户经常借故拖赖,会徒增收款的成本,催款者绝不能姑息,否则将后患无穷。对于这类客户,只能采取强硬手段了。强硬收款是收款中的狠招,不到万不得已,不要轻易使用。以免传出去后,遭到其他客户的反感和非议。

方法 45 面对“打不知痛、骂不知羞”的客户,先礼后兵 /154

当客户有不良债权发生时,不但要立即掌握其财产和信用状况,更应会同律师共商有效对策,充分发挥催款先礼后兵的看家本领。

方法 46 利用公关手段 /159

我们知道,之所以有催款行为及催款人的出现,那是因为债务人到期不履行债务。如果债务人能严格遵守合同规定,到期即向债权人清偿债务,也就不会出现催款人和催款行为了。

利用公关手段催款是个好办法,但公关手段不同于用行政手段、经济手段和法律手段去催款,不是强制性的,而是一种诱导行为。所以,运用此法要注意分寸。

方法 47 利用金融机构的监督职能 /165

根据银行所具有的监督职能催款。在我国的债务纠纷案中,催款人或债权人可以通过银行帮助,实现催款目的。

方法1 ►

根据不同的人制定不同的讨债策略

千人千性格,万人万脾气。要想做到高效催款,就要根据不同人的性格特点制定不同的催款策略。对付硬的要硬办法;对付软的要软招数;该翻脸的就翻脸,人家无情我何必要有“义”?人情冷暖,在催款上,幻想春天般的温暖不现实,冬天般的残酷无情倒常有。

(1)对“阴谋型”债务人制定的策略

这一类型的债务人首先就违背了互相信任、互相协作的经济往来的基础。他们常常为了满足自身的利益与欲望,利用诡计或借口拖欠债务。对付这类债务人,策略永远是最重要的。

①反车轮战术

所谓车轮战术即债务人抱着让债权人筋疲力尽、疲于应付以迫使债权人做出让步的目的,不断更换接待人员应对债权人的方法。对这种债务人,债权人需要从以下几个方面加以遏制:

- 及时揭穿债务人的诡计,敦促其停止车轮战术的运用。
- 对更换上来的工作人员置之不理,可听其陈述而不作表述,这可挫其锐气。
- 对原经办人施加压力,采用各种手段使其不得安宁,以促其主动还款。
- 紧随债务企业的负责人,不给予其躲避的机会。

②兵临城下

所谓“兵临城下”，原本就带有威胁逼迫的意思，这里也正是引用这一层含义。通常是债权人采取大胆的胁迫方法。这一策略虽然具有冒险性，但对于“阴谋型”的债务人时常有效。因为债务人本身想占用资金，无故拖欠，一旦被识破，一般情况下会打击他们的士气，从而迫使其改变态度。例如，对一笔数额较大的货款，债权人企业派出十多名清债要员到债务企业索款，使其办公室挤满了债权人企业的职工。这种做法必然会迫使债务人企业尽力还款。

(2)对付“合作型”债务人制定的策略

总的来说，对这类债务的策略思想可以用四个字来概括，即：互惠互利。这是由“合作型”债务人本身的特点所决定的。他们最突出的特点是合作意识强，能给双方带来皆大欢喜的满足。

①假设条件

假设条件策略就是在清债过程中向债务人提出一些条件，以探知对方的反应。之所以为假设，就是因为这仅仅只是需要弄清对方的意向。条件最终可以成立，但在没有弄清对方意向之前，它仅仅只是一种协商的手段。假设条件策略比较灵活，使索款在轻松的气氛中进行，有利于双方在互利互惠基础上达成协作协议。例如：“假如我方再供货一倍，你们前面的款还多少？”“每月还款 10 万，再送 2 吨棉纱怎样？”等。

需要指出的是，假设条件的提出要分清阶段，不能没听清债务人意见就过早假设。这会使债务人在没有商量之前就气馁或使其有机可乘。因此，假设条件的提出应在了解债务人打算和意见的基础上。

②私下接触

它是债权企业的清债人员或业务员等有意识地利用空闲时间，主动与债务人一起聊天、娱乐，目的是增进了解、联络感情、建立友谊，从侧面促进清债的顺利进行。

(3)对“虚荣型”债务人制定的策略

爱慕虚荣的人的特点是显而易见的。他们的自我意识都比较强，喜欢表现自己，并且对别人的评价非常敏感。面对这种性格的债务人，一方面要