

# 催款专家

*Cui Kuan Zhuan Jia*

解决坏账、死账、难收账的催款策略

李浩然◎编著



*Cui Kuan Zhuan Jia*

高效催款的 47 种方法

CIP 中国电影出版社

# Cui Kuan Zhuan Jia

李浩然◎编著

2008年4月第1版 2008年4月第1版



## 高效催款的 47 种方法

**CIP 中国电影出版社**

**图书在版编目(CIP)数据**

催款专家/李浩然编著. —北京: 中国电影出版社, 2005.4

ISBN 7-106-02289-6

I. 催... II. 李... III. 债务—企业管理:财务管理  
IV. F275.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 025671 号

责任编辑:纵华跃

版式设计:九天宇盟

**催款专家**

**李浩然 编著**

出版发行 中国电影出版社(北京北三环东路 22 号)邮编 100013

电话:64299917(总编室) 64216278(发行部)

E-mail: Jsja@netchina.com.cn

经 销 新华书店

印 刷 北京星月印刷厂

版 次 2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月北京第 1 次印刷

规 格 开本/640×960 毫米 1/16

印张/14 插页/0 字数/200 千字

印 数 1-5000 册

书 号 ISBN 7-106-02289-6/F·0004

定 价 23.80 元

## Preface

## 前言

生活在当今社会,无论是你借钱给别人还是别人做生意欠你的债,要及时收回来都有一定的难度,如何在有限的时间里把你账款收回来,的确是一门重要的学问。

遇上好说话的,也许你多提几次对方把钱还了;遇上难说话的,你三番五次催他,他当作耳边风,不是说不还,而是扮一脸苦相:“这钱我一定还,只是这段时间手头紧,能不能再宽限几天?”摆出一副能拖就拖的架势;要么就是陪尽笑脸,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;甚至有更惨的,遇上昧下良心钻没有证据的空档,抵死不认账的,他们咬定根本没借钱这回事儿;还有更可恶的,他们死猪不怕开水烫,嘴里说:“反正没钱,随便你怎么折腾吧。”最可气的就是那种一拍屁股远走高飞,黄鹤一去不复返了的了……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,自己辛辛苦苦挣的钱就这样打水漂,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,催款这份差使是够苦的,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,何况区区催款小事乎?俗话说:“上有政策,下有对策。”欠债人这几招虽然够狠,但也不至坚不可摧,仔细揣摩,倒也有解决的技巧,毕竟办法是人想出来的。只要对症下药,找准突破口,对方也会在你的招数下把钱还给你。

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。只须对债务人全面观察,透彻分析,摸透其心理态势,以及财务状况,然后具体问题具体分析,动之以情,晓之以理,你的催款就一定能柳暗花明。

本书针对催款问题提炼了几十种高效解决方法,另辅以精彩案例说明,语言流畅,观点新颖,令人耳目一新,读者若能细细品味把玩,实践中再加以融会贯通,相信定会受益匪浅,其他的不说,单说能帮您把钱要回来就是最大的收获!

人在社会生存,“钱”是相当敏感的东西,所以无论是在借出还是投资或是付账时,都应当格外小心,以免上当受骗。若是果真不幸遇上了逃债高手,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!

**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。虽不能说该翻脸的就翻脸,人家无情我也就无义,但也得该唱黑脸时要点酷,毕竟,在催款上,幻想春天般的温暖不常有,冬天般的残酷无情倒现实。

**方法 2: 电话催款要敢于开口** 8

电话催款是一门学问,因为它不受制约于人,只有声音传达,有时你叫破喉,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,旧账管理** 16

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,应定期商讨“群策群力,使应收账款的数字能经常达到归零”的最佳方法。

#### **方法4：欲擒故纵，不妨先给对方一点甜头**

21

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，不妨帮助他在经营活动走上正轨，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，用威信收款**

25

在军事上，“杀一儆百”是用杀鸡给猴子看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圆满效果。

#### **方法6：釜底抽薪，没有办法的办法**

29

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，以此促使对方把钱还。

#### **方法7：擒贼先擒“王”，找准拍板的人**

33

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**

37

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，必须借助别人的力量。催款亦然，必要时不妨试试借“梯”登天的方法。

#### **方法9：对付赖账者：认清形势，围魏救赵**

44

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。

围魏救赵动用到军事上,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: 隔岸观火催款术

48

催款前期可在对方内部“煽风点火”,引起内乱,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,实现债权。

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: 刚中柔外,催款不要太逼人

51

刚中柔外在催款上是跟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。这不仅是可以的,而且是值得研究和提倡的方式。

## 方法 12: 对难缠的债户,要抓住把柄关门捉贼

56

关门方能打狗,捉贼必须断其后路。催款中也可套用此法,设置圈套,挖造陷阱,然后引其上钩,抓住了债务人的把柄,何愁他不会乖乖就范?

关门捉贼催款兵法的关键是“关门”,即设置一个圈套,引“鱼儿”上钩,然后迫得他不得不立即还债。

## 方法 13: 兵贵神速——催款要果断出击

58

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,悔之晚矣也无济于事。



## 方法 14:攻心为上

60

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服对手。在催款活动中,灵活运用攻心的策略,也是出奇致胜的一大法宝。

## 方法 15:李代桃僵,预先要留一手

63

李代桃僵是一个成语典故,出自《乐府诗集》的鸡鸣篇。“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,抵押清欠是债权人藉以催款的万全之策。

## 方法 16:一箭双雕,催款之前要计划周密

71

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

## 方法 17:居安思危

74

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,否则会给催款带来不必要的麻烦。

## 方法 18:催款要给对方压力

78

“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

80

“反间计”目的是设法使来自对手内部的间谍归顺于我,我则可有有效地保全自己,又增加战斗力而致胜。该计的关键是“以假乱真”,造假要造得巧妙,造得逼真,才能使对方上当受骗,信以为真,作出错误的判断,采取错误的行动。在催款活动中,也可运用此计。

## 方法 20: 三十六计走为上计

84

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,激流勇退。而敢于半途而止,激流勇退,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: 锲而不舍逼债人

87

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。

就逃债的人而言,躲躲藏藏者绝大多数不是没有钱,而是不想还,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,要想抓住逃债人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: 数里茹久战

90

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: 在以理服人下强势压头

94

单凭心平气和催款而言,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”致胜

97

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“以情致胜”法。朋友、亲戚以及债务人身边的人都可以利用。

## 方法 25: 赞美对方, 硬的不行用软招

101

如今的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”的倒还挺奏效的。

## 方法 26: 以退为进, 舍小求大

104

催款从本身的特征来讲, 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, 反而倒难以达到目的。必要时不如让点步, 以退为进, 舍小求大。

## 方法 27: 以其人之道还治其人之身

107

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, 设证逼造证据

110

对于一个成心赖账不讲道理的人来说, 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, 帮债务人出主意

113

“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: 寻找担保人

116

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, 不少经营人员视其作为一种形式, 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** 119

现实中存在着大量的三角债,当债务人拖辞不还债时,债权人不妨把目标盯在债务人的债务款身上,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** 123

反客为主的意思是指在日常生活中,主人不会招待客人,而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,让法院替你逼债** 128

“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,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:舍近求远,各个击破** 137

“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** 141

从某种意义来说,任何一个生产厂家,任何一个经济实体都不可能单独从事生产,也不可能单独存在,它必须在与其他的生产厂家、其他的经济实体的相互协作中得以生存和发展。这是随着社会主义现代化进程的逐渐加快,社会化大生产的程度越来越高所形成的生产社会化的一个重要特点。

### **方法 36: 提请仲裁, 时间不要过了法律期限**

145

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、争执不决的时候,双方提请第三方对所争议的事件或问题作出判断,是在当事人之间就权利和义务关系作出的裁决。

### **方法 37: 经济抗衡: 可用但不能滥用**

151

经济抗衡在国际贸易中经常出现,譬如说关税壁垒、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”外催款门里哭**

155

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”,多找出门道。

### **方法 39: 在人际关系上做文章**

164

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

业务代表收款绩效的优劣,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**

168

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**

174

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货款收回的入门功夫, 把它列为收款时的第一个应对要领最适当不过了。

#### **方法 42: 收款人要学会做心理医生**

179

假如收款人能做到债务人的心理医生, 那么你就能透视客户的性格及其心理状态, 再予以个个击破, 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、骗的伎俩要身之以利**

185

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**

188

欺善怕恶型的客户经常借故拖赖, 会徒增收款的成本, 经营者绝不能姑息养奸, 否则将后患无穷。业务代表在工作中常叹收款艰辛, 可是, 为了完成公司交待的任务, 更为了能在业绩竞赛和奖励大会中登上“推销王”、“收款王”的宝座, 他们不惜付出心血, 驰骋市场, 目的就是要“名利双收”, 赢得金牌以及夺得最高额的推销和收款奖金。

#### **方法 45: 先礼后兵**

192

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: 利用公关方法**

198

我们知道,之所以有催款及催款人的出现,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**

205

根据银行所具有的监督职能,在我国的债务纠纷案中,催款人或债权人就可以通过银行帮助,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。虽不能说该翻脸的就翻脸，人家无情我也就无义，但也得该唱黑脸时要点酷，毕竟，在催款上，幻想春天般的温暖不常有，冬天般的残酷无情倒现实。

在生意场上做生意的人，没有账款那叫做小生意，做大生意的人基本上是外面的账一大堆，要起来却很麻烦，如何在最短的时间里把最大的账催回来，这就需要策略，最好的方式是根据不同的人制定不同的讨债方法。

#### (1) 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。便如：“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在利用空闲时间，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。

### (2) 对“阴谋型”债务人制定的策略

