

企業

收款管理

麥可國際出版公司

f 275
2007/31

經營顧問叢書 ⑨7

企業收款管理

李清南 蕭振宇 編著



憲業企管顧問有限公司 發行

各種叢書，應有盡有，歡迎來電購買：

經營顧問叢書 ⑨

售價：360 元

企業收款管理

西元二〇〇六年六月

初版一刷

編著：李清南 蕭振宇

策劃：麥可國際出版有限公司（新加坡）

校對：洪飛娟

打字：張美嫻

編輯：劉卿珠

發行人：黃憲仁

發行所：憲業企管顧問有限公司

電話：(02) 2762-2241 0930872873

臺北聯絡處：臺北郵政信箱第 36 之 1100 號

郵政劃撥：18410591 憲業企管顧問有限公司

常年法律顧問：江祖平律師

（此書受法律保護，請勿翻印）

局版台業字第 6380 號

請勿翻印

ISBN: 986-7330-88-9

《企業收款管理》

序 言



「銷售難，收款更難」，在企業的運作過程中，操作重點不只要將商品賣給客戶，更要將貨款如期、如數收回，只有貨款收回後，才能算是銷售工作的完成。

現今的商場交易形態，無非是現金交易或賒銷交易，而賒銷交易居十之八、九，運用此法者，必然會有呆帳或收不回貨款之風險，稍一不慎，即有導致血本無歸之危險。

坊間有關業務開拓之書，汗牛充棟，都是在強調推銷技巧與方法，缺點是「重推銷，輕收款」，此類書籍對於銷售貨款的管理機制、銷售後的收款技巧、收款理念、不良債權的應付……等，都是略過不提或草率交待，實在是美中不足。

本書是顧問專家累積輔導經驗加以執筆，企管顧問師在診

斷、輔導企業的行銷部門時，常發現企業有下列疏失：企業在初期既「缺乏信用管理的妥當做法」，又「沒有一套健全的應收帳款的管理制度」，而員工又「缺乏正確培訓對收款管理的做法」，企業也「沒有具體的收款技巧」……………。

有鑒於此，本書是針對「企業如何訂立應收賬款的各種管理辦法」，指導「企業如何收回應收帳款」，全書均是實務介紹，不談理論，循序漸進，訴諸實用，是企業界收款專用參考書；上市出版以來，承蒙各企業老闆之購閱、指教，更感謝許多企業大量購買本書，作為業務部門、收款部門員工的參考工具書，特在此致謝。

2006 年 7 月

《經營顧問叢書》

4	目標管理實務	320 元	5	行銷診斷與改善	360 元
6	促銷高手	360 元	7	行銷高手	360 元
8	海爾的經營策略	320 元	9	行銷顧問師精華輯	360 元
10	推銷技巧實務	360 元	11	企業收款高手	360 元
12	營業經理行動手冊	360 元	13	營業管理高手（上）	一套
16	中國企業大勝敗	360 元	14	營業管理高手（下）	500 元
18	聯想電腦風雲錄	360 元	19	中國企業大競爭	360 元
21	搶灘中國	360 元	22	營業管理的疑難雜症	360 元
23	高績效主管行動手冊	360 元	24	店長的促銷技巧	360 元
25	王永慶的經營管理	360 元	26	松下幸之助經營技巧	360 元
27	速食連鎖大王麥當勞	360 元	30	決戰終端促銷管理實務	360 元
31	銷售通路管理實務	360 元	33	新產品上市行銷案例	360 元
32	企業併購技巧	360 元	37	如何解決銷售管道衝突	360 元
35	店員操作手冊	360 元	41	速食店操作手冊	360 元
38	售後服務與抱怨處理	360 元	43	總經理行動手冊	360 元
40	培訓遊戲手冊	360 元	45	業務員如何經營轄區市場	360 元
42	店長操作手冊	360 元	48	餐飲業操作手冊	390 元
44	連鎖店操作手冊	360 元	50	經銷商手冊	360 元
46	營業部門管理手冊	360 元	54	店員販賣技巧	360 元
47	營業部門推銷技巧	390 元	56	對準目標	360 元
49	細節才能決定成敗	360 元			
52	堅持一定成功	360 元			
55	開店創業手冊	360 元			

57	客戶管理實務	360 元
59	業務部門培訓遊戲	380 元
61	傳銷成功技巧	360 元
63	如何開設網路商店	360 元
64	企業培訓技巧	360 元
66	部門主管手冊	360 元
68	部門主管培訓遊戲	360 元
70	賣場管理	360 元
72	傳銷致富	360 元
74	如何編制部門年度預算	360 元
76	如何打造企業贏利模式	360 元
78	財務經理手冊	360 元
80	內部控制實務	360 元
82	財務管理制度化	360 元
84	總務管理制度化	360 元
86	企劃管理制度化	360 元
88	電話推銷培訓教材	360 元
90	授權技巧	360 元
92	督促員工注重細節	360 元
94	人事經理操作手冊	360 元
96	商品如何鋪貨	360 元
98	主管的會議管理	360 元
100	企業執行力	360 元

58	大客戶行銷戰略	360 元
60	寶潔品牌操作手冊	360 元
62	如何快速建立傳銷團隊	360 元
65	企業培訓講師手冊	360 元
67	傳銷分享會	360 元
69	如何提高主管執行力	360 元
71	促銷管理（第四版）	360 元
73	領導人才培訓遊戲	360 元
75	團隊合作培訓遊戲	360 元
77	財務查帳技巧	360 元
79	財務診斷技巧	360 元
81	行銷管理制度化	360 元
83	人事管理制度化	360 元
85	生產管理制度化	360 元
87	電話行銷倍增財富	360 元
89	服飾店經營技巧	360 元
91	汽車販賣技巧大公開	360 元
93	企業培訓遊戲大全	360 元
95	如何架設連鎖總部	360 元
97	企業收款管理	360 元
99	主管的時間管理	360 元

《企業傳記叢書》

1	零售巨人沃爾瑪	360 元
2	大型企業失敗啓示錄	360 元
3	企業併購始祖洛克菲勒	360 元
4	透視戴爾經營技巧	360 元
5	亞馬遜網路書店傳奇	360 元
6	動物智慧的企業競爭啓示	320 元
7	CEO 拯救企業	360 元
8	世界首富 宜家王國	360 元
9	航空巨人波音傳奇	360 元
10	媒體併購大亨	

《幼兒培育叢書》

1	如何培育傑出子女	360 元
2	培育財富子女	360 元
3	如何激發孩子的學習潛能	360 元
4	鼓勵孩子	360 元
5	別溺愛孩子	360 元
6	孩子考第一名	360 元

《商店叢書》

1	速食店操作手冊	360 元
2	店長操作手冊	360 元
3	連鎖店操作手冊	360 元
4	餐飲業操作手冊	390 元
5	店員販賣技巧	360 元
6	開店創業手冊	360 元
7	店長的促銷技巧	360 元
8	如何開設網路商店	360 元
9	店長如何提升業績	
10	賣場管理	360 元
11	連鎖業物流中心實務	360 元
12	餐飲業標準化手冊	360 元
13	服飾店經營技巧	360 元
14	如何架設連鎖總部	360 元

《成功叢書》

1	猶太富翁經商智慧	360 元
2	致富鑽石法則	360 元

《培訓叢書》

2	業務部門培訓遊戲	380 元
3	企業培訓技巧	360 元
4	企業培訓講師手冊	360 元
5	部門主管培訓遊戲	360 元
6	團隊合作培訓遊戲	360 元
7	領導人才培訓遊戲	360 元
8	企業培訓遊戲大全	360 元

《醫學保健叢書》

1	9 週加強免疫能力	320 元
2	維生素如何保護身體	320 元
3	如何克服失眠	320 元
4	美麗肌膚有妙方	320 元
5	減肥瘦身一定成功	360 元
6	輕鬆懷孕手冊	360 元
7	育兒保健手冊	360 元
8	輕鬆坐月子	360 元
9	生男生女有技巧	360 元
10	如何排除體內毒素	360 元
11	排毒養生方法	360 元

《傳銷叢書》

1	傳銷成功技巧	360 元
2	如何快速建立傳銷團隊	360 元
3	傳銷分享會	360 元
4	傳銷致富	360 元

《工廠叢書》

1	生產作業標準流程	380 元
2	生產主管操作手冊	380 元
3	目視管理操作技巧	380 元
4	物料管理操作實務	380 元
5	品質管理標準流程	380 元
6	企業管理標準化教材	380 元
7	如何推動 5S 管理	380 元
8	庫存管理實務	380 元
9	ISO 9000 管理實戰案例	380 元
10	生產管理制度化	360 元
11	ISO 認證必備手冊	380 元
12	生產設備管理	380 元

《財務管理叢書》

1	如何編制部門年度預算	360 元
2	財務查帳技巧	360 元
3	財務經理手冊	360 元
4	財務診斷技巧	360 元
5	內部控制實務	360 元
6	財務管理制度化	360 元

《主管叢書》

1	部門主管手冊	360 元
2	總經理行動手冊	360 元
3	營業經理行動手冊	360 元
4	生產主管操作手冊	380 元
5	店長操作手冊	360 元
6	財務經理手冊	360 元
7	人事經理操作手冊	360 元

《企業制度叢書》

[illegible]

《企業收款管理》

目 錄

第一部 企業的徵信調查 1

1、徵信調查的重點	3
2、企業徵信調查方法	6
3、企業的徵信計劃	9
4、擁有完整的徵信資料	13
5、營業員如何收集客戶信用資料	15
6、針對經營者的徵信調查	19
7、針對企業的徵信調查	21
8、針對生產工廠的徵信調查	25
9、針對經銷商的調查	28
10、針對零售商店的徵信調查	33

第二部 企業的信用額度管理 35

1、善加利用信用評等的優點	37
2、企業要對客戶實施信用評等	39
3、企業實施信用評等的方法	43
4、針對客戶設定信用額度	48

5、信用額度的修正	51
6、營業員的自我徵信評估檢查	52

第三部 企業的收款管理 57

1、客戶拖欠貨款的類型與對策	59
2、強化應收賬款風險管理的措施	63
3、中小企業的應收賬款管理	66
4、收賬程序	69
5、貨款回收管理	75
6、貨款回收控制方法	78
7、貨款回收的關鍵環節	82
8、建立和完善營銷考核與激勵機制	86
9、銷售公司的員工考核系統設計	92
10、收款部門對收款績效不良的分析	103
11、要加強對客戶的服務	110
12、銷售與收款的內部控制	115
13、應收賬款管理制度	120
14、會計員賬款回收考核辦法	123
15、問題賬款管理辦法	125
16、呆賬管理辦法	131
17、企業的應收賬款時間分析	136
18、建立應收賬款賬齡表的重要性	138
19、應收賬款管理案例評析	140

20、收款前的確認工作	148
21、正常狀況下的催收貨款	150
22、收款計劃	154
23、約定時間收款	157
24、保持良好的人際關係	160
25、對關鍵人物要加以打點	163
26、要交付帳單明細表	166
27、遇到客戶訴苦時	168
28、四種付款客戶應對之策	170
29、收款時要運籌帷幄	174
30、以利益說服推拖帳款之客戶	177
31、高壓收款招術	180
32、通常採用的收賬方法	183
33、收款時的藉口與對策	193
34、人員的收賬能力	196
35、收款員的工作守則	202
36、電話催收的應對技巧	205
37、信函催收的技巧	208
38、面訪催收的技巧	211
39、如何識別客戶的藉口及應對	213

第四部 信用管理部門的編制 219

1、信用管理部門的組織	221
-------------	-----

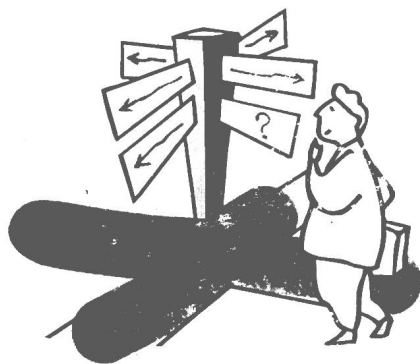
2、信用管理部門的工作項目	229
3、信用管理部門應提供之報表	231
4、先塑造員工的收款觀念	233
5、注重收款的禮貌	235
6、加強學習收款技巧	237
7、營業員信用管理的培訓	270
8、培訓教材示範	253

第五部 應收賬款的債權確保 259

1、債權確保（一）……人的保證	261
2、債權確保（二）……抵押權	268
3、債權確保（三）……質權	276
4、債權確保（四）……動產擔保交易	280
5、債權確保（五）……讓與擔保	287
6、呆帳發生的防備（一）……消滅時效	290
7、呆帳發生的防備（二）……債權憑證	296
8、呆帳發生的防備（三）……收取票據	301
9、呆帳發生的防備（四）……運用擔保	302
10、呆帳發生的防備（五）……公證與和解	304
11、呆帳發生的防備（六）……延期請償	307
12、危急時的處理	309

第 1 部

企業的徵信調查





1

徵信調查的重點

徵信調查的重點何在，應調查些什麼？徵信調查的重點，應放在下列五項，此即目前通稱的「五C」。

1. 品格

品格是指債務人（包括自然人與法人）履行債務的誠意。若授信對象是一個不合作及信用等級低者，便不是一個良好的授信對象。反之，過去雖然有過倒帳的記錄，只要債務人處理債務時，是秉著誠意合作的態度，則仍不失為品格優良者。

企業的創立、沿革、組織、一般概況、銀行往來情形、負責人及高級主管的信用風評等均屬之。

2. 能力

能力即所謂理財能力或經營管理能力。對個人而言，一個人對其財產管理運用的能力，時常是是否授信的決定要素之一。至於企業團體，經營者的經營管理與資金及時有效運的營運能力，關係企業生存及前面發展，為獲利能力大小的決定因素，尤其不可漠視。

所以，能力之強弱與債權的保障，因其有直接的密切關係，