

普  
华  
经  
管

正略钧策  
管理丛书

销售大讲堂系列

# 轻松催款

——处理逾期应收欠款的常胜技巧

周 枫◎编著



打仗要讲究战术，催款要讲究技巧。  
技巧得当，就成功了一半。

# QING SONG CUI KUAN



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



# QING SONG CUI KUAN

随着社会分工的不断细化，企业之间的经济往来越来越频繁。随之带来的企业间的欠款也逐渐增多。呆账、死账的出现，已经让众多的企业付出了沉重的代价。如何收回这些欠款成为摆在企业经营者面前一个亟待解决的问题。

本书从多方面着重阐述了收款人员在实际收款过程中遇到的各种“疑难杂症”，并有针对性地提出了解决这些问题的方法。“以案说法”的方式让读者更易理解，而全书穿插的相关法律法规更是让收款行为变得有法可循，有理有据。本书实用技巧强，是收款人员的行动指南。

分类建议/营销

ISBN 7-115-14584-9



9 787115 145840 >



北京普华文化发展有限公司

ISBN 7-115-14584-9 F · 790

定价: 26.80元

人民邮电出版社网址 [www.ptpress.com.cn](http://www.ptpress.com.cn)

# 轻松催款

——处理逾期应收欠款的常胜技巧

周 枫◎编著



QING SONG  
CUI KUAN

人民邮电出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

轻松催款——处理逾期应收欠款的常胜技巧 / 周枫编著.

北京: 人民邮电出版社, 2006.4

ISBN 7-115-14584-9

I.轻... II.周... 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(2006)第08137号

## 内容提要

企业经营者们一直为“欠款难收”所困扰,他们清楚地知道不能让欠款拖住了企业发展的脚步。那么如何才能及时有效地收回欠款,已经成为这些企业面临的首要问题。本书从多方面着重阐述了催收欠款的实用技巧,在说理的过程中辅以大量的法律法规,使收款人在实际的催款过程中做到有法可循、有理有据。针对不同类型的欠款人提出了不同的应对方法,实用而有效。“以案说法”是本书的一大特色,通过大量的真实案例来佐证,更加便于读者理解、吸收。

本书适合于企业经营者、专业收款人员和单位,以及其他为“欠款难收”所困扰的读者阅读。

## 轻松催款——处理逾期应收欠款的常胜技巧

◆ 编 著 周 枫

责任编辑 刘 依

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061

电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京顺义振华印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 13.75

2006年3月第1版

字数: 120千字

2006年3月北京第1次印刷

ISBN 7-115-14584-9/F · 790

定 价: 26.80元

读者服务热线: 010-67129879 印装质量热线: 010-67129223

在市场经济的作用下，社会分工越来越细，企业之间的经济往来也越来越多。可是就在这种经济联系越来越紧密的情况下，出于各种原因，企业之间逾期应收的欠款也随之增多，这会相应带来企业经营资金的断流，使企业的后续经营陷入困境。在现实中，有不少企业已经为此付出了沉重的代价，有的不得不负债经营，有的甚至破产、倒闭。企业经营者清醒地认识到，绝不能让欠款拖住企业发展的脚步。但是，如何成功地收回这些欠款已成为经营者面前的一个亟待解决的问题。

就在众多企业都在为“收款难，难收款”而一筹莫展时，有些企业却能在收款过程中轻松地收回欠款，并且让欠款人心悦诚服。这说明，收款要讲究方法和技巧。收款是一场“持久战”、“攻坚战”，成功的收款人会针对不同的欠款人，运用不同的方法和策略，并在具体操作过程中，根据事态的变化做出适当的调整，从而轻松地收回欠款。

欠款的理由可以有千万个，而收款的理由只有一个，那就是“欠债还钱”。不讲方法技巧的收款，只能是蛮干、胡干，其结果很可能是以失败告终。本书条理分明，内容翔实，是一本不可多得的催款实用手册，尤其是“运筹帷幄，主动收款”、“电话催款”、“十一种实用技巧，轻松催

款”以及“小智慧，大丰收”等章节，更是集说理和实务操作于一体的最佳范本，相信读者会有所收获。

本书对成功收款的经验、方法和技巧进行了归纳与总结。特别是通过列举一些成功收回欠款的真实案例，“以案说法”，提炼出几十种实用且有效的催款方法。在讲述的过程中，还清楚地指明了各种方法的适用情况和注意事项，从正反两个方面指出什么样的情况适合运用什么样的方法。

本书案例真实、语言精练、通俗易懂。作者希望，通过本书能为收款人提供一定的帮助，使其达到轻松收款的目的。

由于作者能力有限，书中不足之处在所难免。如有不当之处，敬请读者批评指正。

作者

2006.1

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>第一章 运筹帷幄，主动收款</b> | <b>1</b> |
| 一、目标收款，建行动力          | 2        |
| （一）提高收款人素质           | 2        |
| （二）完善公司管理            | 6        |
| （三）塑造一流的产品和服务        | 8        |
| （四）错误心态和做法           | 8        |
| （五）八字要诀重建收款行动力       | 9        |
| 二、三步收款，层层逼近          | 12       |
| （一）电话收款              | 12       |
| （二）信函收款              | 17       |
| （三）上门收款              | 24       |
| 三、多方造势，合围收款          | 30       |
| （一）好友造势              | 30       |
| （二）家人吹风              | 32       |
| （三）亲属助力              | 33       |
| 四、联合他人，建立攻守同盟        | 36       |
| （一）适用情形              | 37       |

|              |    |
|--------------|----|
| (二) 注意事项     | 37 |
| (三) 案例       | 38 |
| 五、集中开会, 强势收款 | 40 |
| (一) 适用情形     | 41 |
| (二) 实际操作     | 42 |
| (三) 注意事项     | 44 |
| 六、公关收款, 攻心为上 | 46 |
| (一) 公关意识     | 47 |
| (二) 成功要点     | 49 |
| (三) 基本步骤     | 50 |
| (四) 注意事项     | 51 |
| 七、网络交易, 现时兑现 | 53 |
| (一) 注意事项     | 53 |
| (二) 案例       | 54 |

## **第二章 五种力量, 保驾护航** 57

|                |    |
|----------------|----|
| 一、寻求律师协助, 法律护航 | 58 |
| (一) 协助范围       | 58 |
| (二) 操作方法       | 62 |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| (三) 成功的案例               | 64        |
| 二、通过金融机构，直接划账           | 66        |
| (一) 适用情形                | 66        |
| (二) 案例                  | 67        |
| 三、仰仗行政单位，施压收款           | 69        |
| (一) 适用情形                | 69        |
| (二) 注意事项                | 71        |
| (三) 案例                  | 73        |
| 四、运用媒体造势，扩大影响           | 75        |
| (一) 可适用的媒体              | 76        |
| (二) 运用方式                | 77        |
| (三) 案例                  | 79        |
| 五、巧用财务公司，坐收回款           | 80        |
| (一) 合法收款                | 80        |
| (二) 非法收款                | 81        |
| <b>第三章 十一种实用技巧，轻松收款</b> | <b>83</b> |
| 一、双方和解，和气回收             | 84        |
| (一) 优点                  | 84        |

|              |     |
|--------------|-----|
| (二) 注意事项     | 85  |
| (三) 案例       | 85  |
| 二、以物作抵, 轻松收款 | 87  |
| (一) 设定抵押权    | 88  |
| (二) 抵押合同登记   | 89  |
| (三) 实现抵押权    | 90  |
| (四) 注意事项     | 90  |
| (五) 案例       | 92  |
| 三、留置他物, 有保债权 | 94  |
| (一) 适用前提     | 95  |
| (二) 留置财物     | 96  |
| (三) 宽限期      | 97  |
| (四) 实现留置权    | 97  |
| (五) 案例       | 98  |
| 四、多级债务, 代位收款 | 99  |
| (一) 优点       | 100 |
| (二) 适用前提     | 101 |
| (三) 实现代位权    | 102 |
| (四) 案例       | 102 |
| 五、保全财物, 诉讼相胁 | 104 |
| (一) 优点       | 105 |

|             |     |
|-------------|-----|
| (二) 适用条件    | 106 |
| (三) 实施步骤    | 107 |
| (四) 保全措施    | 109 |
| (五) 注意事项    | 110 |
| (六) 案例      | 112 |
| 六、无钱有力，劳务抵债 | 114 |
| (一) 优点      | 114 |
| (二) 适用条件    | 115 |
| (三) 实施步骤    | 116 |
| (四) 案例      | 117 |
| 七、发支付令，督促收款 | 118 |
| (一) 适用条件    | 118 |
| (二) 实施步骤    | 120 |
| (三) 注意事项    | 121 |
| (四) 案例      | 123 |
| 八、借助法院，强制执行 | 124 |
| (一) 适用条件    | 125 |
| (二) 实施步骤    | 128 |
| (三) 注意事项    | 130 |
| (四) 案例      | 132 |
| 九、依法仲裁，等同法律 | 133 |

|               |     |
|---------------|-----|
| (一) 适用条件      | 134 |
| (二) 实施步骤      | 135 |
| (三) 注意事项      | 136 |
| (四) 案例        | 137 |
| 十、公证机关, 公证收款  | 139 |
| (一) 优点        | 139 |
| (二) 适用条件      | 141 |
| (三) 实施步骤      | 141 |
| (四) 注意事项      | 143 |
| (五) 案例        | 145 |
| 十一、异地债权, 司法协助 | 146 |
| (一) 适用条件      | 146 |
| (二) 实施步骤      | 148 |
| (三) 注意事项      | 149 |

#### **第四章 小智慧, 大丰收** 151

|              |     |
|--------------|-----|
| 一、经济抗衡, 针锋相对 | 152 |
| (一) 注意事项     | 153 |
| (二) 案例       | 154 |

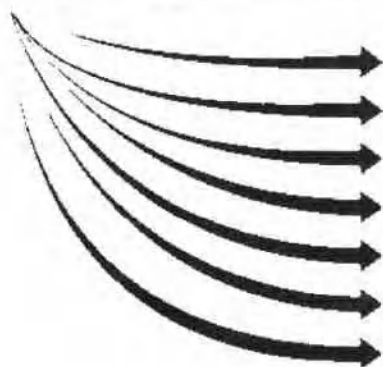
|                      |            |
|----------------------|------------|
| 二、以利诱利，舍小保大          | 155        |
| （一）注意事项              | 155        |
| （二）实施方式              | 157        |
| （三）案例                | 158        |
| 三、坚持到底，誓不罢休          | 160        |
| （一）正面案例              | 160        |
| （二）反面案例              | 161        |
| 四、顽固阵线，内部攻破          | 163        |
| 五、贴身收款，重在“粘”字        | 167        |
| 六、保全凭证，有凭有据          | 170        |
| 七、寻找终级债主，锁定关键人物      | 173        |
| 八、对准时机，及时收款          | 177        |
| 九、借一份力，还大量财          | 180        |
| <b>第五章 未雨绸缪，防微杜渐</b> | <b>183</b> |
| 一、预防欺诈，防不良债          | 184        |
| （一）合伙经营、联营欺诈         | 184        |

|             |     |
|-------------|-----|
| (二) 破产欺诈    | 186 |
| (三) 兼并中的欺诈  | 187 |
| (四) 合同欺诈    | 189 |
| (五) 网上欺诈    | 190 |
| (六) 信用证欺诈   | 190 |
| 二、扭他人亏，为自己盈 | 192 |
| 三、堵住借口，尽快收款 | 194 |
| (一) 拖       | 194 |
| (二) 推       | 196 |
| (三) 拉       | 197 |
| (四) 骗       | 198 |
| 四、诉讼时效，切不可过 | 200 |
| (一) 时效种类    | 200 |
| (二) 诉讼时效中止  | 202 |
| (三) 诉讼时效延长  | 202 |
| (四) 案例      | 203 |
| 参考文献        | 205 |

# **第一章**

## **运筹帷幄，主动收款**

Chapter 1





## 目标收款，建行动力

权威资料显示，中国企业坏账率为5%~10%，是发达国家的10~20倍。随着企业间相互拖欠货款的逐年攀升，到2001年，金额已超过1.6万亿元。

国家统计局发布的2004年调查资料显示，我国企业应收账款结构明显不合理。全国57469户国有及国有控股工业企业，拖欠的应收账款约为5500亿元，占企业应收账款的70%；账龄在3年以上，事实上难以收回的死账、呆账约占企业应收账款的24%。

可见，有效地收款对现代的中国企业起着十分重要的作用。而要成功、及时地收回欠款，就要从以下几个方面着手。

### （一）提高收款人素质

#### 1. 积累丰富的经济知识

债务往来大多数都是经济往来，收款人应当具备丰富的经济知识，如经济管理、市场营销、财政、税收、会计和金融知识等。

收款人要时刻注意市场的变化，注意收集市场的各种信息，



所以，经营管理、销售、市场采购等方面的知识对收款人很有帮助。只有多方面地了解市场行情，收款人才能客观、准确地了解对方的情况，才能正确地维护债权人的利益。例如，当市场情况发生变化之后，债权人的需求可能随之变化。如果收款人具备这方面的知识，他就会针对市场变化的情况和对方的具体情况，与欠款人商讨是否对原债务合同进行修改，补充或者干脆重新签订债务合同，以保障能够成功地收回欠款。

具有丰富的经济知识的收款人，会根据他的收款目的，全面利用他所掌握的相关知识。当欠款人存心赖债或故意拖欠时，收款人通过了解欠款人的具体经济状况，同其所在地银行进行协商，请求银行直接划账，从而解决双方债权债务。同样，收款人也可以和欠款人所在地的财政、税务部门磋商，以取得他们的支持，确保欠款的及时收回。

## 2. 学习基本的法律知识

收款是平等的个人或是公司法人之间的行为，其本身也是一种民事法律行为，所以，法律知识对收款十分重要，可以说没有法律知识根本无法正确地实施收款行为。

法律知识是收款人必备的基础知识，只有具备法律知识的人才能使其收款行为置于法律的保护下，有理有据，合法有效。可是目前，在四处奔波的收款大军中，大多数是少有甚至没有法律知识的人，只有很少一部分人是专业法律工作者。缺乏法律知识的收款人，其很多行为都是盲目、没有法律依据的，这就使得一部分运气好的人能成功回款，大部分人则空手而归，而有些人不仅没有收回欠款，反而使自己身陷囹圄。

## 3. 锻炼灵敏的感知能力

收款人需要培养自己灵敏的感知能力。只有感知灵敏，才能获