

一句话销售

江猛
◎ 著

销售讲究战术，回款讲究技巧
千好万好，没有回款一切白搭
一句话让“赖账”客户心服口服，回款原来如此简单

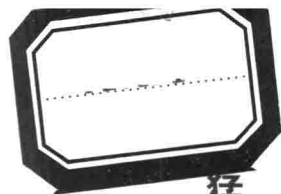
软磨硬泡无助回款 恰到好处才有绩效

一句话 Bargain Is Everything

让回款不再难



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

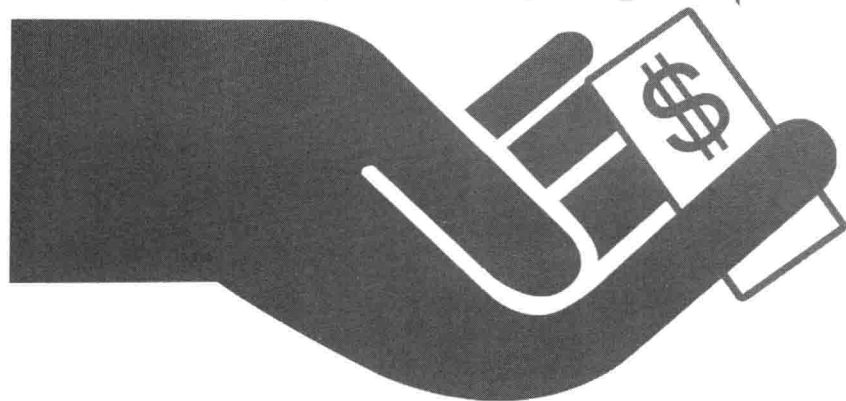


猛
◎
著

一句话

Bargain
Is Everything

让回款不再难



人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

一句话让回款不再难 / 江猛著. — 北京 : 人民邮电出版社, 2013. 11
ISBN 978-7-115-33263-9

I. ①一… II. ①江… III. ①企业管理—债务管理
IV. ①F275. 1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第231697号

内 容 提 要

真正的销售冠军都知道, 销售只是过程, 回款才是结果, 否则就会出现“越卖越亏”的状况。只有成功回款, 让钱回到公司, 才真正完成了销售。所以, 要想成为销售冠军, 先要成为回款高手。

本书着重于回款话术的表达, 通过各种精彩、典型的实际回款案例, 介绍了如何用一句简洁、精辟、巧妙的语言来说服对方, 让其心甘情愿地付款, 旨在帮助战斗在第一线的销售员成功“赢”销。本书是一本广大销售员必备的回款技巧指南, 同时, 对企业营销和销售管理人员也有极大的启发。

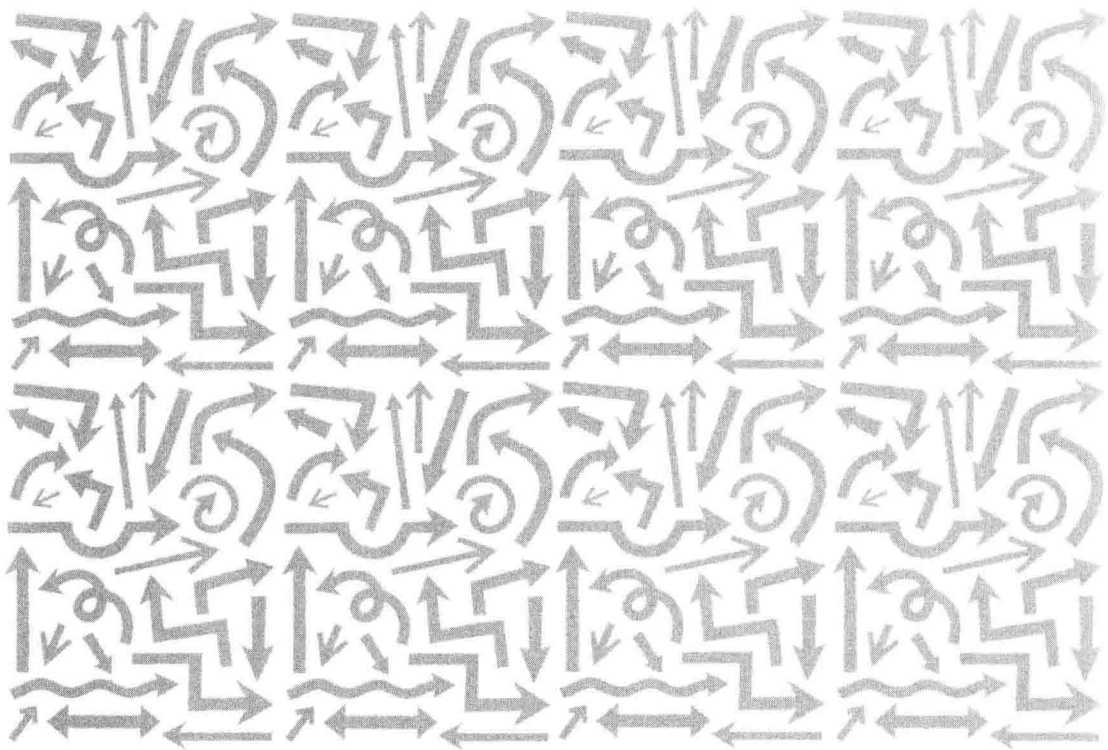
-
- ◆ 著 江 猛
责任编辑 寇佳音
责任印制 周昇亮
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 13.75 2013 年 11 月第 1 版
字数: 206 千字 2013 年 11 月河北第 1 次印刷
-

定价: 38.00 元

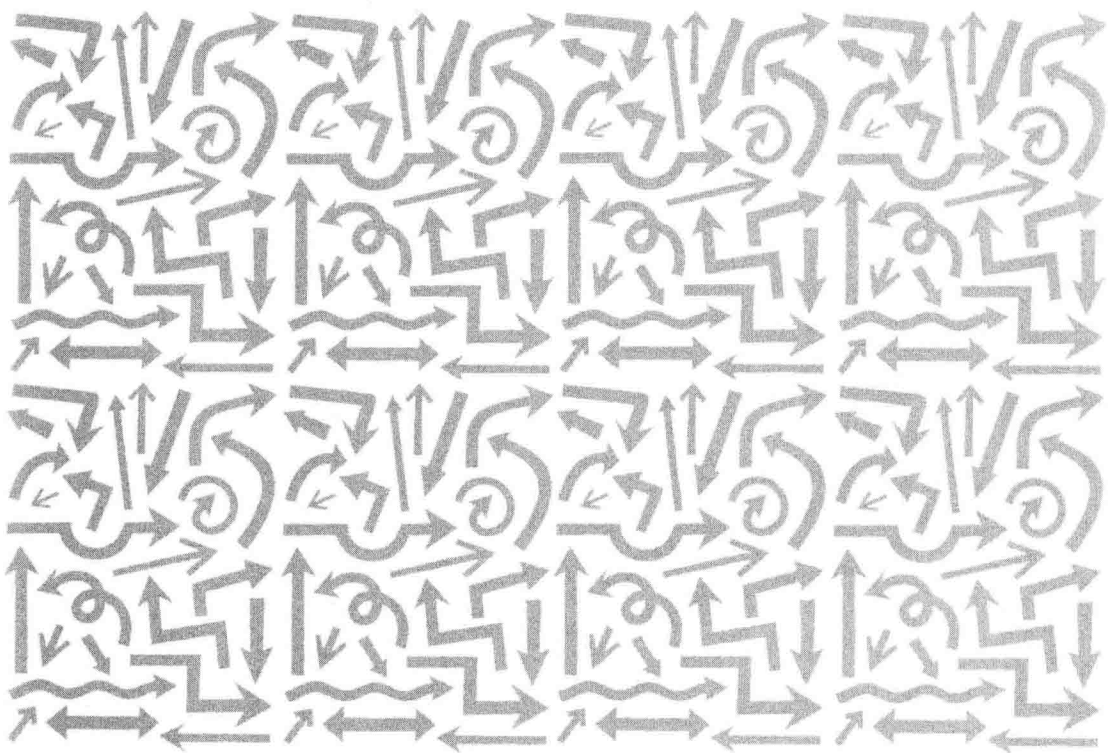
读者服务热线: (010)67189173 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号



阅读的快乐，不在于读什么书，不在于读书的环境，
而在于阅读之后有什么可与他人分享



前言

从事销售的人大多会有这样的感慨：业务容易达成，但货款却很难收！这也是销售行业内的一大难题。从理论上讲，回款是一门技术性很强的工作，就算你在业内的销售业绩不错，但在回款工作中却总会有不同程度的胆怯。尽管众多企业都制定了回款目标，但是每个月或者每个季度，很多一线销售员还是不能如期将款收回。针对这样的头疼难题，本书恰当地给出了一系列做好回款工作的技巧。

每一个从事商业交易的人都知道，回款率才是衡量一个企业经营管理水平高低的度量尺，也是老板衡量下属是否真正合格的重要标准。日本销售之神原一平曾经说过：“没有回款的销售员，一切都是徒劳。”因此，无论你是无懈可击的江湖老手，还是初出茅庐的销售新兵，想要赢得销售，必须重视回款，因为只有回款才能让你达到销售的最高点，赢得胜利。

然而很多销售员只要一提起回款就头大，回款令他们伤透脑筋。他们经常会在催款时遇到各种各样的客户，这些客户用尽招数拖欠货款，甚至用零星货款来打发他们。最终，摆在销售员面前的是一笔又一笔的呆账、死账。如此一来，不仅对销售员的工作、业绩、前途造成影响，更是损害了企业的经营和利益。因此，如果不能及时有效地排除和解决这些回款难题，就会影响企业的生存和发展。

本书着重于回款技巧，列出了众多详细的话术范例和表达方式，通过这些有技巧、有水平的话术表达来揭开回款难的面纱，并通过一个又一个回款难的事例的解决来剖析如何做到巧妙回款，用一句到位的话让对方心甘情愿掏出支票。

其实，真正的回款工作不能只依靠几句的简单催款话语就能顺利完成的，但话术表达是一个销售员做好销售工作最基本的要求和条件。事实上，销售员的一句开场白，一句关于账款的话语，甚至是一句问候都会关系到回款是否成功。因此，话术技巧是回款的重要前提。一个正确恰当的话术表达，则能够在一定程度上推动回款，一句巧妙的赞美、问候则也能让客户感到舒心，从而主动回款。本书着重从话术方面来讲解回款的技巧，通过一句句精辟、简练、直白、巧妙的话来分析出销售员应当如何在欠款人面前开口索款。

本书分为七章，作者采用了循序渐进的写作手法。第一章从回款难的角度出发，分析了回款困难的原因，找对病因对症下药，通过合适的话术，从根本上解决回款问题；第二章详细介绍了各种回款流程，从话术方面，通过“一句话”的形式，为顺利回款做好铺垫；第三章从心理出发，教销售员如何在不同情况下揣测客户的欠款心理，然后用一句话来巧妙地打开客户心扉，让其主动、心甘情愿地回款；第四章介绍了如何巧打情感牌，用一句话来拉近与客户的关系，让客户对你不再“逃避”，从而放下戒备心理，让回款顺利完成；第五章讲解了如何利用自身、外在的各种有利条件来“借力打力”，让回款事半功倍；第六章从一些常规的催款手法出发，介绍在不同条件下的收款对策，例如，如何用电话来有效回款、如何写好催款函、如何通过网络达成回款等，从多个角度阐述了不同的回款方式；第七章则针对那些“赖账”客户，给出了必杀绝技，用一句精辟的话来表明自己收款的决心，让客户改变态度，从而完“币”归赵。

本书着重于回款话术表达，其最大特点就是介绍该如何在那些欠款人面前用一句简洁、精辟的话语来打开对方的心，以达到回款目的。在市场竞争越来越激烈的今天，回款工作为什么仍然是考验销售员的一大难题？最主要的是，很多销售员不懂得如何用巧妙的语言来说服对方，让其主动付款。看了本书之后，相信众多销售员不会再认为回款是件难事，回款难题迎刃而解。

目录

CONTENTS

第一章 找对病因用对药， 一句话让回款不再难

1. 我们的品牌虽然不出名，但是产品很好用
——品牌不力，客户不重视 / 2
2. 人员变动并不会对我们的合作产生影响
——公司人事变动过于频繁，客户不敢回款 / 5
3. 您不满意的地方我们一定会及时改进
——公司相关支持不到位，客户不愿意回款 / 8
4. 都怪我，只顾着销售了
——销售员自身回款意识不强 / 11
5. 你说过上周支付，不会忘记了吧
——销售员对客户的承诺跟踪不力 / 14
6. 我说过你可以资金充裕了再支付吗
——销售员对客户的要求过低 / 17
7. 贵公司的资金周转不过来吗
——客户运营有问题，回款确实吃力 / 20
8. 您的心情我也能理解
——客户有钱，但不想占用自己资金 / 23

第二章 自觉规范各项流程， 一句话铺平回款道路

1. 我很清楚贵公司的实力
——销售前，先对客户的资产信用“摸底” / 28
2. 有事情及时给我打电话吧
——与合作的相关人员保持紧密联系 / 31
3. 这次至少要付八成的款项
——为回款定个目标并落到实处 / 34
4. 这个月底前要收回所有货款
——为自己的催款工作做个计划 / 37
5. 我们会走法律程序的
——掌握回款的相关法律法规 / 40
6. 我们公司不允许赊销
——减小赊销，避免埋下隐患 / 43
7. 发货后一周内必须回款
——设定回款期限，有效规避回款风险 / 46
8. 这个合同上写得很清楚
——签约手续要规范，不给对方留赖账机会 / 49
9. 这次来，我是要拿回货款的
——言谈间透露出决心，引起客户重视 / 51

第三章 揣摩客户心理， 一句话打开对方心扉

1. 我是顺路来到这里拜访你的
——催款时，消除客户的戒备心理 / 56
2. 我们喜欢和爽快的公司合作
——不断强化客户及时付款的心理意识 / 59
3. 一直以来，你们公司以讲信用著称
——巧妙诱导，让客户没机会说不 / 61
4. 这次回款后，我们会有更大的合作
——说出双赢的构想，吸引客户回款 / 65
5. 上次的款不结清，就没法给你们供新货
——巧妙向客户施压，让他明白付款后才能继续合作 / 68
6. 你新买的这辆车不错啊
——赞美客户，让他在飘飘然时“松口” / 71
7. 现在回款我们会赠送一些货品小样
——用政策、资源之小利，引诱客户回款 / 74
8. 您这样说，我可真的不敢苟同
——摸透客户赖账心理，别信客户的“借口” / 77
9. 您也不是那种喜欢赖账的人
——利用客户爱面子的心理，俘虏客户 / 79
10. 到目前为止，除了你们没有别的公司这样做
——切勿给客户留下“破窗”暗示 / 83

第四章 巧打情感牌， 一句话拉近与客户的距离

1. 正因为您，使我有机会回到了我的出生地
——回款前，做好暖场工作是关键 / 88
2. 这样还不行，我们只好不客气了
——在“先礼后兵”原则下，步步紧逼 / 91
3. 上次见面还是一个月前
——定期探访客户，联络感情 / 94
4. 我们是合作多年的老朋友了
——强调彼此间的“关系”，优先收款 / 97
5. 我承诺给您的一定会兑现的
——给客户诚信的感觉，温情感人 / 100
6. 我每个月都要还房贷，要是丢了工作真不敢想
——表明自己的难处，引起客户的同情 / 103
7. 出质量问题我们会包退包换的
——凭借好的售后服务，去打动对方 / 106
8. 这个问题我来帮您解决
——帮客户的忙，让他不好意思不回款 / 109

第五章 借力表白心迹， 一句话让回款事半功倍

1. 他可是专业收款的，我要好好学学
——求助专业收款人员，轻松回款 / 114
2. 我们会请律师来收回这部分款项
——借助律师，合法收款 / 117
3. 希望新品发布会后你能回款，我们好给你们发货
——借助合适场合，实现催款目的 / 120
4. 你的儿子刚好在我太太的班里，真是巧啊
——借助第三者，巧妙回款 / 123
5. 我们公司这次可给我下了死任务
——借助公司的压力，迫使对方回款 / 127
6. 你们的经理是我表哥，他给你打过招呼吧
——借用客户内部力量，回款更容易 / 130
7. 我们两家公司都会终止和你们的合作
——拉动盟友，给欠款人制造压力 / 133

第六章 常规手法讲技巧， 一句话灵活回款

1. 你好，现在讲话方便吗
——打电话催款有讲究 / 138
2. 希望这个催款函能起到大作用
——写好催款函，一样能收回欠款 / 142
3. 我们要把应收款的任务明确下达给个人
——召开应收款专题会议，集中解决回款问题 / 147
4. 我来一次不容易，账款结清了你再走吧！
——登门拜访，将欠款人堵门前 / 151
5. 我代表x公司前来征收x年x月x日的货款
——模仿收账高手的催讨方法 / 155
6. 早上好，你也是刚到公司吧
——收款时要把握住最佳时间 / 158
7. 这个问题，我们在网上谈吧
——网络催款，省时省力 / 161
8. 刚才人多，我没说回款的事情
——催款时，不同场合要采取不同的说话方式 / 165
9. 把我们公司那点货款也顺带结了
——分清客户类型，顺坡下驴好结款 / 169

第七章 掌握必杀绝技， 一句话完“币”归赵

1. 你们老板让我找的你，你就别推脱了
——擒贼先擒王，催款定要找对人 / 176
2. 这个特供产品我好不容易给你们争取到的
——巧设圈套，等欠债方“自投罗网” / 179
3. 你不还款，我回去没法交差了
——软磨硬泡，直到对方答应回款为止 / 183
4. 在采购的时候遇见你，真巧啊
——主动制造与欠款人见面的“巧合” / 186
5. 你这样做，对你们公司长远的发展并无好处
——如果客户坚持不付款，不妨直言是非 / 190
6. 这个问题让我们解决几乎不可能
——欲擒故纵，诱导客户还款 / 193
7. 你还不还款，我们只能给你先发一部分货
——限量发货，让客户不得不妥协 / 197
8. 不回款，这个最畅销的货我们就不会发
——以赖制赖，以其人之道还治其人之身 / 200
9. 再不还款，我们会告知业内同仁们
——抓住赖账人的弱点，有效制约 / 203

找对病因用对药， 一句话让回款不再难

回款困难是众多企业面临的一大难题，而且这也成为制约企业发展的一个不争的事实。那么回款为什么会如此困难呢？是企业内部的管理机制有漏洞、产品品牌不好，还是客户在故意拖欠货款呢？抑或是因为某些销售员自身职业素质差和回款意识不强呢？

针对这些情况，只有找对病因，用对药，才能让回款变得轻松简单。本章针对回款难的各种原因，给出了让回款不再难的话术演练，通过这些简短且精辟的话术表达，让你瞬间成为催款高手。

1. 我们的品牌虽然不出名，但是产品很好用 ——品牌不力，客户不重视

► 情景再现

最近，某化妆品公司销售员因为一张订单而犯愁。原因是，该销售员与公司的一位老客户达成了一笔交易，而且该客户已经交付了首期款项。在往常，这位客户都会按照合约期限打回款，可是这次却以产品品牌力度不够为理由拖欠回款。于是，该销售员不得不亲自去客户公司回收款项。

► 错误应对

1. ×总，产品影响力问题与我们销售部没有关系，请问那笔款项什么时候能到？

其实，该客户之前已经向你表明过，因为产品品牌影响力不够，所以才拖欠回款。而此时，你一开始就切入钱的问题，那么很可能会让客户在心理上认为你的产品的问题。而且，从另一方面来讲，该客户一直是按照合约交款，而你这样一问，反倒让他觉得自己像是一个习惯拖欠回款的人。让他对你的话产生反感，这对你成功收回款项将会造成很大阻碍。

2. 您说我们公司产品没有品牌影响力，可您一直以来都与我们保持亲密的合作，这次您不能因此而毁约吧？

当你说出这番话的时候，相信对方内心已经十分恼火了。因为公司产品品牌影响力不够，完全是产品公司的责任，而你却不去探讨品牌问

题，反而去质疑客户的合作意向。试想，如果你是客户，发现了市场中产品力度响亮、且价钱合理的产品，你是不是也会抛弃没有品牌力度的老客户？因此销售员的这种说法，很可能导致回款失败，而且也会失去下次的合作机会。

3. 产品品牌问题，我们会继续努力，而这次的钱款，还是希望您能如约支付，否则我无法向总经理交代。

作为客户，当听到对方索款的这种要求时，他自然也是理解的。但如果他就是想要拖欠回款，那么他还会找到很多理由来搪塞你。比如“我也理解你的苦衷，但我们最近从你们那里进的货明显销路不好”或者“我们公司目前资金周转不灵”等。这就是明显的打马虎眼，他们会选择软磨硬泡的方式拖欠回款。

► 话术范例

想要成为一个灵活聪慧的销售回款高手，最需要的就是要先了解对方为什么不按合约打回款，只有找到了这个原因，才能对症下药。销售员通常在索要回款时一开始会提钱，或者找到对方不按合约办事的把柄。其实这种方式既不灵活，又没有方法。针对因自己产品品牌力度不够的原因而索要回款的情况，销售员可以参考以下回款话术技巧。

范例一：“我们的品牌虽然不出名，但是产品很好用。”

这句话虽然很简易，但是却直接说明了重点，向对方很有力度地说明你们公司产品的优点在哪里。这样一来，客户就会明白你的用意，而且这句话还向客户表明了这样一个隐含的意义：虽然产品品牌不响亮，但是质量却很可靠。产品靠的就是质量，而且对方内心也明白，用了你多年的产品，质量的确是有保证的。所以，他也就没有再拖欠回款的理由了。

范例二：“品牌是需要依靠你们这些老客户的支持慢慢壮大的，由您这样知名的大客户与我们合作，我们的品牌必定声名远扬。”

上述话虽然表面上是向客户表述了产品在未来的发展趋势，但实际上

却是抬高了客户的身价和知名度。让对方觉得，产品品牌影响力的提升完全是他们的功劳，这样一来，没准客户就不会再继续拖欠回款，而且还会大力支持你的产品，继续与你保持合作。

范例三：“这么多年您一直选择与我们合作，相信您还是很看好我们的产品，所以，我们也不会让您失望。”

适当地给对方一个满足的空间，让对方在心理上认同你，这是一个销售员的重要所在。在面对自己的产品品牌不力时，要想方设法维护产品的形象，同时还要向客户表达自己的决心。这样不但让客户意识到我们有改变的意向，而且还会看出我们的诚意。如此一来，客户才不会继续打马虎眼，拖欠回款。

► 技巧总结

客户不能支付款项的时候，往往会找到很多拖欠的理由。例如，对产品质量不满意、自己资金周转不灵、产品销路差等。作为销售员，想要成功要回欠款，就要仔细揣测对方拖欠的原因。像上述情景中客户因为产品品牌不力而不重视，并拖欠回款，这样的事例也是随处可见。那么对于这类情况，作为销售员，该如何应对呢？

一、列出产品的好处

尽管你们的产品品牌力度不够，不能引起客户的重视，但是，如果你在索要回款时，向客户详细地列出自己产品的好处，那么客户自然会动心。当然，一件产品如果品牌不够响亮，那么它就一定要具备质量、价格上的优势。因此，不妨从这两点出发，抓住对方“善意拖欠”的理由，从而列出自己产品的两大绝对优势，让对方为之心动。这样你就能很好地要回欠款，而且还可能会促成将来更多的交易。

二、针对产品品牌力度不够，可以提供多方面的优惠政策

作为销售员，不要以为向客户回收欠款是一件不好意思的事情。当对方因为产品品牌力度不够而拖欠回款时，更不能因此而觉得理亏，一定要