**应收账款催收实战技巧**

**课程费用：4800元/人（包含课程资料、学习费、茶歇等，不含午餐及住宿）**

**举办单位：深圳市中企智汇企业管理咨询有限公司**

**课程地点：深圳**

**课程时间：6月16-17日**

**课程背景：**

在这个现实且残酷的社会，资金是一家企业能否长久运作的关键，所以销售风险控制与应收账款管理是最重要的，即便你再努力，没有回款的销售等于零，尤其对于资金紧张的企业，回款更是生死攸关的大事。应收账款催收是一项长期而艰苦的业务，不仅要有坚韧不拔的毅力，更要具备对应的素质和能力，掌握必备的技巧。技巧得当，回款就成功了一半。本课程从销售风险控制与应收账款管理的整个过程入手，告诉你如何精准定位客户营销，如何做好赊销管理，轻松地追回应收账款，同时还与对方保持良好的业务关系。

**课程目标：**

### 帮助销售人员增加催收成功概率

### 做好客户管理，提高相关收款人员的实际沟通与操作技巧

### 轻松收回应收账款，提升企业资金周转率

**课程时间：**2天

**授课方式：**授课40%（互动引导）+小组练习20%+现场模拟演练40%

**课程对象：**所有营销人员及营销管理人员

**课程大纲**

思考：企业为什么要赊销？

思考：销售人员的工作责任是什么？

## 第一章 客户延迟付款对企业经营的影响

思考：欠款形成的主要原因？

## 第二章 催收欠款的基本原则

分享：应收账款的风险控制的六个重要环节

## 第三章 销售风险控制与应收账款管理

### 事前管理

#### **客户的选择**

#### 思考：客户选择时要考评什么指标？

#### **客户资信的调查**

#### 思考：通过什么渠道调查客户的资信？

#### **客户信用等级的评定**

#### 思考：赊销条件的设立

### 事中管理

#### **建立合同评审机制**

#### **建立客户档案**

客户档案的具体内容 （例如客户付款的习惯和类型）

性格测试：不同性格的人员区分及催收沟通技巧

销售数据库（销售周期分析、销售趋势分析、销售结构分析、欠款周期分析）

#### **客户分级——分级的指标**

单一指标分级

多指标分级

#### **建立内部协调机制监控管理体系**

#### **建立客户的人脉关系网**

#### **搭建客户情感账户平台**

公司层面

销售人员层面

思考：如何针对客户付款关键决策人建立情感关系？

思考：付款关键人关系评估？

#### **做好让客户满意的售后服务**

思考：如何处理客户的投诉？

### 事后管理

思考： 事后追讨乏力的原因？

#### **关注客户风险的征兆**

思考：客户回款出现问题有哪些风险征兆？

#### **调整客户的信用等级**

#### **选择催收欠款的方式**

电话催账

思考：如何做好电话催收？

面访催账

信函催收

#### **面访催收的沟通技巧**

做好准备工作

开场白

充分的交流，确定还款时间

应对欠款客户讨价还价的谈判策略

练习：客户各种推迟付款借口的应对策略

结束催款

有效追踪

催收后客户关系的维护

#### **不同类型客户的催款策略**

（全文完）



**李俊老师 销售人才复制专家**

澳洲南格斯大学（SCU）MBA

顾问式销售培训导师

国家认证企业培训师\高级采购师

AACTP国际注册培训师

C＆Ｇ英国伦敦城市行业协会国际培训师

浙江工业大学客座教授

浙江大学、香港财经大学总裁班讲师

**个人简介**

****曾从事消费品和工业品及服务业领域的销售，经历了从一线业务员到总监、从销售部到市场部、从管理者到培训师、咨询师的转变。工作期间，足迹遍及全国各地，在对企业培训发展有深入的研究。

10年企业培训及咨询经验，不但总结了大量的实战经验，还结合了西方先进的理论体系，经过千锤百炼，设计出“本土化”针对销售人员及销售管理人员的销售个人基础素质、销售管理、渠道管理、终端销售、营销团队管理等实战课程。

培训注重实战、实效、实用、实操，讲授时结合先进而有效的方式，能使学员学以致用、理顺思维并系统化、技能都有显著提高、从而提高了工作能力，也大大提高了短期培训的效能。

专注于企业销售人才复制，设计出基于销售人员及销售管理岗位胜任力课程体系（非单门或者几门课程），通过前期的有针对性调研，中期循序渐进的培训执行，后期的跟踪辅导，并参与企业培训管理制度完善，有效缩短销售人员及销售管理人员人才培养周期，降低人力资源成本，提高企业销售业绩，全面提升竞争力。

**近期服务品牌和培训记录**

****快消品行业：美国高露洁牙膏、韩国美即（面膜）化妆品、汤臣倍健、王老吉大健康、统一集团、天球电池、美晨集团、湖南华泽集团（金六福酒业）、肇庆鼎湖山泉、美国蓝带啤酒、UCI-FRAM集团、台湾统一集团、费列罗巧克力、好油米、丹姿化妆品、嘉豪食品、沃颜化妆品（微商）、华彬集团（红牛饮料）、尤妮佳、风行牛奶

通讯数码电器行业：广电集团、美的集团、TCL集团、美国甲骨文软件、韩国三星手机、松山集团、创维集团、飞歌汽车音响、天誉创高LED电子液晶屏、电子工业部第七研究所、惠民城电器、中国移动、中国联通、中国电信、深圳万兴科技、松山集团、惠民城电器、汕头邮政局、珠海邮政局、东芝电器、OPPO手机、志高空调、美的集团、骏丰频谱、宁波吉德冰箱、老板电器

建材房地产行业：广州钢铁企业集团、广州化工集团、雷士照明、晨辉照明、PIANO橱柜、月兔橱柜、顾家厨电、千丽照明、嘉美照明、箭牌卫浴、东鹏陶瓷、星冠涂料、华源轩家私、比恩五金、尚高卫浴、东鹏卫浴、华泰照明、本邦照明、顶固五金(衣柜)、思雅特照明、亿光照明、和成卫浴、金凯德门业、欧派吊顶、兴发铝材、光为照明、松下电材、松下门控、杭州亮晶晶灯饰、富力地产、保利地产、天河城物业集团、广州市农林物业公司、白马怡城物业、嘉裕地产、时代地产、台湾亿光照明、涛涛门业、锦绣明天集成吊顶、朗士照明、吉豪照明、松伟照明、冠雅照明、奥普电器、雄塑集团、钜豪照明、朗能电器、日丰管业、阳光照明、极美照明、欧特朗照明、北辰房地产、集盛建设、长大路桥工程公司、海韵地产

服装皮具行业：歌莉娅服装、迪桑娜皮具、卡尔丹顿服装、凡思诺服装、珠海百货商场、爵士丹尼服饰、登喜路皮具、ESPRIT床上用品、马天奴服饰、新视线服饰、湖南欧林雅服饰、安踏体育、群豪服饰

制药行业：强生集团西安杨森制药、美国赛诺菲制药、河北太阳石制药、杭州民生药业、永信药业、广药集团王老吉药业、华熙福瑞达生物制药、汤臣倍健、卓兴药业、千林健康药业、瑞华药业、华润三九药业

金融保险行业：中国人民财产保险、广东发展银行、建设银行、长城保险经纪有限公司、农业银行、中国银行、中国人寿、汇中公估、太平财险、中国邮政、新世纪保险代理、中信银行、PPMONEY(互联网金融)、深圳农商银行、招商银行、农银人寿、交通银行、力恒保险代理

耐用品(工业品)行业：穗宁汽配、欢乐岛康体设备、顺德银河摩托、东锐科技、广一泵业、泰晟安防科技、宁波天安电气集团、浙江开关厂、湖南天闻新华印务集团、施耐德电气、钱江电气、千江集团杭州鼎胜集团（五星铝业）、电子工业部第七研究所、杭州中南钢构、浙江清风环境制冷、誉维生物仪器、达路电路、明美显微镜、狄诺生物、力王集团、宇星科技、汉维科技、高铭电子、南方泵业、河北发凯能源开发、浙江桐昆集团、三聚科技、杭州前进齿轮箱、杭州胜达集团、杭州永利百合、中国能建扬州电力设备修造厂、雅达电子、森海环保、森六塑件

旅游行业：南方航空、海南航空、珠江国旅、招商票务、美瀛商旅、要出发旅游网

其他行业：大道汽车租赁、瑞卡连锁租车、华进联合专利商标代理有限公司、泰国易初（卜蜂）莲花超市、广州酒家利口福集团 、宜高高尔夫俱乐部、中国《家庭医生》杂志社、台湾华夏物流集团、INTERTEK天祥集团（第三方认证机构）、优地广告、湖北利时实业（珠宝）、乐润百货、广东南方电力科学研究院、清远步步高酒店、中国石油、泰莱健身、机场高速集团、骏伯人力资源、浙江物产化工集团、湖南磁悬浮、广州供电局、佛山供电局、南方人才网

**实施顾问咨询式培训项目的企业：**

****歌莉娅服装营销项目策划

华强本邦营销项目策划

晨辉照明营销项目策划及执行

星冠涂料营销项目策划及执行

中国联通（广东）营业厅培训体系策划

华源轩家私营销培训策划及执行

雷士照明营销培训体系策划及执行

高露洁促销人员培训体系策划及执行

美国赛诺菲制药销售人员培训体系执行

嘉美照明营销项目及培训体系策划及执行

创维集团营销系统销售团队后备干部培养体系

强生集团西安杨森制药销售人员培训体系执行

美的冰箱 终端主管训练营咨询式培养项目

卜蜂莲花超市店长级培训体系策划及执行

深圳移动社区经理、渠道经理销售谈判课程

中国联通（广东）集客部培训体系策划及执行

**培训风格**

****深入浅出、清晰有条理、课堂气氛轻松、活跃、实战性强。

在课堂上，注重与学员们的互动，引导学员进行深入的分析思考，并通过练习，活动等环节加深学员的理解，使学员获得更深刻的感悟，并推动学员在实际工作中学以致用。

授课风格风趣幽默、寓教于乐，理论紧密结合工作实际、生动易懂，善于运用故事、游戏、角色扮演、研讨、互动等方法增强教学效果，具极强的感染力、亲和力、说服力。

**学员感言**

“参加培训，提高了自己专业知识，对销售过程中遇到难题给予正确指导，希望能多参加此类的课程培训”

 —摘自7月14日在南京培训的学员付燕的问卷

“我觉得老师讲得很棒，我对这次的课程很有兴趣，如果有机会，我想再听老师讲课”

—摘自7月18日在新疆培训的学员张艳萍的问卷

 “这次荣幸地参加公司组织的此次培训，从而使自己更深地了解到灯饰界的一些观念，此次培训强化了自我对工作的基本概念，更深一层地知道一个导购员的标准”

—摘自8月15日内蒙古张美青的评估问卷

“我学会了不同于我以前的新的营销模式、方法和技巧，我觉得兴奋，用这种新方法成功率会更高”

—摘自8月20日合肥黄德化的评估问卷

“实用。顾客购买时参与实际所用场合，我们能帮助顾客解决实际问题”

—摘自8月22日大连刘成斌的评估问卷

“授课老师讲课栩栩如生，我们学员觉得受益非浅。如果培训的时间能再延长一些，有充分的时间把内容讲得更详细，那就相当完美了” —摘自12月7日在江苏常州培训的谢海云问卷