

# 销售风险控制与应收账款管理

## 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。销售风险控制与应收账款管理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

1. 帮助销售人员增加销售成功概率，提升客户满意度。
2. 学会设计专业化的销售回款流程。
3. 做好客户管理，提高相关收款人员的实际沟通与操作技巧。
4. 增强相关人员的专业收款知识，理顺内外部收款流程。
5. 轻松收回应收账款，提升企业资金周转率。

## 课程对象

所有营销人员及营销管理人员

## 课程时间

1-2天

## 课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

## 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？

### 第一部分 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？

### 第二部分 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

### 第三部分 销售风险控制与应收账款管理

#### 一、事前管理

##### 1. 客户的选择

思考：客户选择时要考评什么指标？

##### 6. 客户资信的调查

思考：通过什么渠道调查客户的资信？

##### 7. 客户信用等级的评定

思考：赊销条件的设立

#### 二、事中管理

## 1. 建立合同评审机制

## 2. 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）

## 8. 客户分级——分级的指标

单一指标分级

多指标分级

## 9. 建立内部协调机制监控管理体系

## 10. 建立客户的人脉关系网

## 11. 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？

## 12. 做好让客户满意的售后服务

思考：如何处理客户的投诉？

### 三、事后管理

思考：事后追讨乏力的原因？

## 1. 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？

## 13. 调整客户的信用等级

## 14. 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

## 15. 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

## 16. 不同类型客户的催款策略

(全文完)