**客户信用管理与应收账款催收技巧**

**课程目标：**

一、教导学员掌握信用管理的相关知识及其理念。

二、教导学员掌握信用管理的主要流程及其各流程操作要点

三、教导学员如何替企业制定一套有效的应收账款管理策略。

四、教导债权人和催收人员克服讨债时的心理障碍，攻破债务人的心理防线。

五、找出债务人拖延账款背后的原因，教导学员如何从心理和法律层面双管齐下，快速收回欠款。

**课程收益：**

一、通过信用管理体系及流程的建立，变传统的应收账款的事后控制为事前控制以及事中控制。

二、掌握信用管理建立的主要流程，有效指导企业构建信用管理体系。

三、增加资金的周转率，强化企业体质。

四、实施有系统、有效的管控措施，快速收回账款，提高自有资金的比率。

五、洞烛先机，察觉客户异常状况，作好预防和补救措施，降低呆帐风险。

**课程大纲：**

**客户信用管理篇**

一、信用管理基础以及信用理念介绍

（一）信用与商业信用及其发展

1）信用的概念及其特点 2）信用销售的发展

（二）信用管理价值链

1）6大环节 2）4大系统 3）3点控制

（三）信用管理的目标及职能

1）信用管理的目标 2）信用管理的5大职能

（四）信用政策的类型及其调整

1）财务型、销售型与均衡型 2）信用政策调整的信号

二、信用信息的获取和解读

（一）客户信息来源的渠道

（二）自行搜集客户信息

1）通过与客户的交易接触搜集信息

2）通过对客户进行实地走访搜集信息

3）通过与同行或者相关行业的信息交换搜集信息

4）通过公共信息渠道搜集信息

（三）必须采集的三大类客户信息

1）客观因素信息 2）财务因素信息 3）行业因素信息

（四）不同类项客户关注的要点

1）新客户关注的主要信息点 2）老客户关注的主要信息点

3）核心客户关注的主要信息点 4）高风险客户关注的主要信息点

三、客户信用状况分析与信用风险规避

（一）信用状况的定性分析

1）LAPP模型 2）SWOT分析模型

（二）信用状况的定量分析

1）营运资本模型 2）特征分析模型

（三）顾客信用亮起红灯的种种迹象

1）财务付款方面 2）经营反常现象的异态

3）销售采购方面的异态 4）经营者本身的反常现象

**应收账款日常管理与催收技巧篇**

一、应收账款管理实务

（一）应收账款管理绩效不佳的原因探讨

1）外部环境因素分析 2）内部环境因素分析

3）英国销售专家波特·爱德华关于赊销期与应收账款回收概率的研究结果

（二）改善应收账款绩效的方法

1）提高付现折扣 2）缩短信用期限

3）加强收款理念和技巧等方面的专业培训

（三）提升应收帐款品质的具体作法

1）征信调查 2）建立档案 3）制定管理控制制度

4）自我管理 5）绩效评价 6）某业务员收款案例

（四）应收账款的保障方法

1）提前支付 2）抵押权 3）质押权

4）第三方保证 5）所有权保留 6）银行保函

7）代位权与撤销权

（五）应收账款的日常管理

1））RPM过程监控 2）DSO的计算与分析 3）帐龄管理法

二、收款与追款实务

（一）客户借口及其化解话术

（二）收款时的应对要领和技巧

1）定期拜访 2）态度至上

3）掌握心理 4）名正言顺

（三）成功的追款技巧及其方法分享

1）现代商账催款的理念 2）催款前必须考虑的问题

3）追账的原则 4）信用客户的分类

5）追账函件的使用 6）典型的追账方法：电话、传真、面谈

7）商业性质的解决办法 8）法律性质的解决办法

9）典型案例分享与分析

**主讲专家简介：**

章从大，世界华人讲师百强，中国人民大学工商管理硕士（MBA），中国注册会计师（CPA），注册税务师（CPT），中国目前唯一纵横“财税管理、人力资源、战略管理”三大领域的“三栖”实战派管理专家与著名培训师，中国财税课程生动化、形象化第一人。章从大老师目前为中国总裁培训网、中华培训网、成功在线网、阿里巴巴直播室、国家发展与改革委员会“畅讲中国”组委会、聚成华企商学院、中国管理科学学会纳税筹划师论证项目、中国企业联合会财务主管论证项目、财务经理人网、中税网、航天信息、税友集团、金财财税学院、、纳税人俱乐部、中财讯、时代光华、擎天科技特聘讲师，国富经济研究院特聘教授，北京大学客座教授，清华大学、浙江大学财务总监班特聘讲师。清华大学、北京大学、浙江大学、上海交通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学等著名高校EMBA、MBA、总裁班特聘讲师。历任江苏油田江都油脂油品厂财务主管、江苏油田化工公司副总经理、扬州大公会计师事务所首席注册会计师、中美合资上海美通生物科技有限公司首席财务官（CFO）兼泰州美通药业有限公司财务总监。精通财务管理咨询及纳税筹划、资本运作、企业内部控制制度设计、项目可行性分析及项目融资等，先后为全国数十家企业提供深度咨询服务，为数百家客户提供企业内训，成功举办过愈千场公开课。主讲的《企业税务稽查与税务风险管控技巧》、《纳税筹划十八法与税务风险防范、化解与控制》、《非财务经理的财务管理》、《财务管理能力提升线路图》、《管理会计架构》、《业财融合与财务价值创造》、《全面预算管理》、《全面成本管理》、《内部控制与风险管理》、《应收账款回收与客户信用管理》、《内部审计实操与技能提升》等课程深受业内人士好评。

部分服务客户：中国移动、中国电信、中国铁塔、中国石油、中国石化、中国邮政、中国工商银行、中国建设银行、中国银行、中国农业银行、中信银行、平安集团、江苏银行、招商证券、中国水电、国家电网、南方电网、中国国航、彩虹集团、中免集团、杭实集团、三峡集团、中国生物、宏福集团、公元集团、光明集团、长虹集团、美的集团、联想集团、海天塑机集团、瑞云集团、汇鸿集团、爱康集团、昇兴集团、冰山集团、广兴达集团、鹰游集团、大海集团、常林集团、华丰集团、广药集团、常能集团、天地奔牛集团、珠海保安集团、上海烟草集团、江西焦化集团、合肥燃气集团、江苏盐业集团、重庆能投集团、富春江集团、牧羊集团、宝胜集团、汉威集团、中策橡胶集团、威胜集团、星华集团、荣基集团、科达集团、华湖集团、信源集团、镇海炼化、斯穆—碧根柏、五菱工业、亚星客车、奔驰汽车、宇通客车、金龙客车、吉利汽车、比亚迪汽车、一汽集团、二汽集团、上海大众、海马汽车、万象汽车、华晨金杯、比飞车业、中信戴卡、扬子江动力、盐城交运集团、宜昌交运、江西长运股份、恒诚织布、万华服饰、报喜鸟集团、步森集团、斐戈集团、与狼共舞、万科股份、绿地集团、合生创展、世茂集团、大华集团、三美化工、厦门钨业、虹鹭钨钼、晨宏力化工、泸天化集团、神威药业、立信药业、同济堂药业、西安杨森、葵花药业、江汉药业集团、碧迪医疗、国药控股、华润医药、老百姓大药房、银河世纪微电子、赛德电气、威克生物、星火锻压、红旗电缆、中机环建、中油天工、正大饲料、京江大酒店、江都市发展与改革委员会、台州市经济与贸易委员会、永康五金城、森泰机电、银泰实业、浪达厨具、威特电池、天合光能、华山光电、研祥科技、九阳股份、恒宝股份、青岛啤酒、联合工业、晓通网络、不二制油、九联科技、江顺科技、罗姆电子、理文造纸、建发物资、巴德富实业、龙星化工、鲁阳股份、牧原食品、金科控股、中核工业、南京地铁、华丰板材、旋极共创、清华大学、北京大学、浙江大学、上海交通大学、同济大学、中国人民大学、中山大学、西北工业大学、中南大学、哈尔滨工业大学、华东师范大学、华侨大学、扬州大学……

授课风格：旁征博引，诙谐幽默，深入浅出。实战、实用、实效。