

货款回收处理办法

□ 处理方式

在回收货款时，如果客户要求暂付部分款项，我们要设法以不伤害对方感情，说服对方尽量付款。

□ 应对用语范例

(一) 一般场合

对于客户，在收款时应尽量避免以下的表现方式：“我们公司的会计部等我们收款已等得不耐烦了，尤其是你们公司以往付款一向无误，所以会计科早已把这部分收入计算进去了”。首先，应先确立计划，平常就要勤于拜访对方，为收款工作做准备。另外，尚须与主管仔细商量，考虑利用信函等等方法来督促对方，必要时才加强语气表现。

如客户地处较远的区域，每有货车送货至附近时，就应前往拜访。其他也可利用电话、信函等来加强联络。

(二) 目前付款情况良好之店

如对方要求暂付部分货款时，销售人员可以如此应对：“因为以往我总是如期收齐全部货款，以为本月份也绝对可以百分之百收齐全额，我恐怕要头痛了。无论如何请看我的面子想想办法。老实说，我今天的命运都操纵在您的手中了，请务必想办法帮忙。”等等，设法让对方多付一些货款。

(三) 付款情况总是不佳的商店

当我们向对方表示：“实在很抱歉，这个月份的货款我们完全没收到，今天希望您能一次缴清。您一再地拖延部分余款，会计部一再地催我们，实在是很困扰。所以，无论如何请看在我的面子上，结清余款”之后，对方仍然无法缴付全额时，我们必须再强调：“什么时候我会再来，届时请务必拜托”或“送货时我们会附上发票过来，到时麻烦您了。”等等。

(四) 都市以外区域的情况

1. “上个月收款时因只收到部分货款，回到公司后，会计部责怪这种作法将使作业混乱。我们对会计部保证这个月一定设法收齐全额，所以，今天无论如何请看在我的面子，多多帮忙、合作。”等等，诚心恳求对方。

2. “我们这次应该收您鬃元货款，这已列入我们的帐款，但因为你们也有你们的计划，所以取其折衷，今天希望你们至少能付鬃元”。

3. “非常感谢你们这次的付款。不过，老实说，因为是你，我们特别在单价方面打了折扣给你了，所以，能否请您再多付一些？当然你们也有你们的不方便，但因为本公司每月都有制定收款计划，根据此计划来进行对外付款等等计划，如果计划乱掉了，不但会计部会非常困扰，我们也会受到责备。而且对于未付余额较多的客户，我们还须把他们的名字提报上去，对于我们来说，这实在不是我们愿意做的事。很抱歉，讲了这么多，总之希望本月能多收部分货款，无论如何希望您合作，配合我们鬃元的计划”。

4. “谢谢你的这部分付款。本月的清款原为鬃元，现在还有余款鬃元，实在很抱歉，能否请您再多付鬃元，因为本公司财会部对外采购原料都是用现金，因此收款的预定对我们非常重要。在此是否能提一无理要求，可否把您部分的客户收款拨给本公司代行，请您务必协助”。

(五) 收到货款(订金)后应客气言谢，并收入皮包中

“这几个月以来我们都只收到部分货款，无法结清全帐，不知阁下是否对我有任何不满之处？如有不满敬请不吝指教，我将尽速改正。”

1. 对方表示没有不满之处时

“还是送货时，司机有什么不周到之处，或是你来电时，我们有疏忽、怠慢之处？”

2. 对方仍表示无上列情况时

“还是您对我们的质量或价格感到不满？”

3. 对方答案仍然是没有时

接着就请教对方感到满意的原因。

“就您所知道的，我们的商品不像其他建材店一样标上单价，而且我们是以现金交易，所以都由你们自行结算。如果你们不能如期付款，不但上面的会计部会抱怨，主管也会怪我们做事不力。不但如此，主管每月要我们提出未缴齐全款的客户名单，每 1000 家当中约有 20 家左右会被提报出去。这时如果光是我们受到责备倒也没关系，目前客户需要量大，产品供不应求，遇到配货忙时，这些提报出去的客户恐怕会被挪到最后处理，这样我们对客户就说不过去了，凭我一个人的努力也难把货品尽快送达给客户。我明白你们也有不方便的地方，不过还是请您配合付款。另外，如果您有什么特别情况，也请不必客气告知我们，我会设法将情况报告给公司上级。无论如何，请多见谅，谢谢”。

(六) 客户抱怨“其他的店并没有涨价”时的应变回答

“这次的涨价是因为工资、运费、材料费都提高了的关系。这种涨价是全国性的，有的厂商或批发商也许会因为其他因素，延一两天才采取行动，但涨价是势在必行的。诚如您所知道的，最近最令人头痛的问题是，人力招募十分困难，这是一个很现实的问题，我们也针对待遇的改善、现场的机械化等等问题。而要克服这些问题就只有靠提高商品价格这个对策了，对经营者而言这是一个攸关存活的问题，所以在价格方面都审慎地做过检查才决定的。而我刚才也说过的，在日期上虽有两三天的差距，但涨价是绝对的趋势，请您务必谅解”。

(七) 客户虽知涨价为行业界的一致行动，但仍有不满时

1. “关于涨价问题，在今年年初，其他厂商及批发商曾强烈提出反应，希望执行，一度经本公司控制下来，不过基于工资与运费的双双上涨，逼得实在不得不上涨，关于这一点，请您多体谅。”

2. “如您所说不错，确实在本地区有数家同业者尚未采取行动，不过只有我们是完全依照工会的规定在行动的，其他的业界看到我们的行动后，相信不久也会随后跟着采取涨价行动的”。

3. “事实上这次的涨价是迫于工资的上涨和为确保从业人员的劳务费而采取的行动，这是全国性的趋势，绝不是我们一家公司自行决定就贸然实施的，关于这一点盼您多谅解。其他可能还有几家店还没有跟着行动，不过，相信近日之内，他们一定会采取行动的”。

4. “就像您说的没错，有的厂商还没涨价行动，不过这只是迟早的问题，像鬃公司最近就准备行动。因为不管怎么说各厂商的库存都不多，再加上人事费等等各项经费跟着行动涨价，但事实上他们的业绩有的并不好，也很想涨价，只是还在观望别人的动作罢了。总之，他们都在一旁静观我们公司的动作而已，这点请您务必理解我们的立场。但若从另一方面来看，等有降价的时候，同样的，我们的脚步也是会比其他厂商快的”

5. “其他公司我想大概都还在观望别人的动作吧！如果我们公司没有率先行动，恐怕其他的鬃店也不敢安心贸然行动。总而言之，工资等不断提高已影响到批发商，涨价实在是趋势所向，您不必这么在意”。

6. “这次的涨价，实际是因为劳务费的提高所致，各厂商目前的人件费都大幅提高，而本公司目前仓库的存货已有限，生产又赶不上需求，正处于困境之中。所以，其他公司最迟在近日内必有涨价动作，这点请您体谅并多合作”。

7. “现在只要是商品，几乎每样都要涨价，实在是很令人头痛。这次连鬃产品也不得不面临涨价。一方面是由于石油上涨，一方面人事费也上涨，所以这次的涨价趋势可以说是全国性的，请您多体谅”。

8. “您说别的厂商尚未涨价，似乎好像只有我们公司自己在涨价。其实，我们只是尽可能提早将消息通知较早，但实施的时机是和别家公司同步的，关于这一点请您放心，同时请务必配合”。