

销售人员回款障碍分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/275/2021_2022__E9_94_80_E5_94_AE_E4_BA_BA_E5_c67_275274.htm 尽管许多企业制定了许多目标管理、绩效管理、回款管理等制度，但是，月月下来，很多一线销售人员还是不能如期完成销售任务或者回款任务。这究竟是因为什么？是制度的空洞性太大，还是销售人员的执行力不足呢？主要问题在于企业依靠制度管理约束销售人员，而销售人员自我管理能力和客户管理能力并非依靠那些规章制度就能达成效果的。一、公司对销售人员有各种指标，但销售人员对客户呢？公司对销售人员有着这样或样的管理制度或者指标约束，然而企业或者销售人员对于客户的管理呢？许多销售人员对客户根本没有什么目标管理，只是下达个本月销售任务或者回款任务给客户，缺少系统的执行步骤或者跟踪计划。销售人员常说：我们每个月也给客户做了回款计划或销售目标，可就是不能实现，客户根本没有把我们的计划或任务放在心上，于是到了月底不由自主就大打折扣。正是因为这样，所以销售人员才一定要注意，公司的回款计划或者销售任务往往都是供方单方面的意愿或目标，也根本不和客户沟通在执行过程有哪些困难，通过什么方式可以弥补，导致制订的回款计划根本不具备可行性。也有的销售人员借口自己太忙，没有时间对客户进行月度销售任务分解，更不可能了解每个客户执行的困难或优势。想一想，一个客户往往经销的不止一个厂家的产品，客户不可能只觉主动的去找一个一个厂家进行谈判月度销售计划或回款计划，仅仅根据销售人员的销售计划，结合自己的现实情况进

行安排，这个时候哪个厂家计划的精细、分配的合理、配合的紧密，哪个厂家的回款优势就相对占据有力地位。二、对于回款目标的差距，缺乏针对性执行措施 作为一个销售人员一定要清楚，销售执行步骤或者措施是根据销售计划而拟定的，其中最为关键的部分就是缩小现实状况和目标任务之间差距，这必须因客户、区域实际销售能力而异。打个比方：客户承诺能够回款20万元，而自己给客户下达的目标任务却是30万元，这其中距目标任务的差距就有10万元。那么，如何增加这10万销售回款，便是销售人员工作重点，是通过促销活动增加销量，是通过增加网点提高回款呢，销售人员心中必须要有个清晰的规划。缩小目标差距常用办法：做好回款潜力分析，坚定客户信心对客户进行激励，刺激回款在基层促销宣传，增加销量为客户开发网点，增加销售加强客户员工培训，提高效率，增加销售以上每种措施运用后都可能增加回款，综合运用这些方法就能使回款大增，就能消除目标差距，任务就容易实现了。三、客户回款承诺的口是心非面对公司制订的销售回款，客户根本无法做出承诺，或者承诺根本就是玩笑话，这是因为销售人员的销售计划仅仅就是一个计划，根本无法引起客户重视，或者你的销售计划缺少支撑计划的方案，在客户眼中你的销售就是一纸空文或者是天方夜谭，仅仅当成闹剧听听罢了。人一般是在两种情况下才容易承诺别人：一是很容易办到的事情，二是根本不可能实现的事情。而多数情况下人是不愿轻易许诺的，承诺本身就是一种心理负担和压力。所以，面对回款计划的时候，客户根本不愿意做出承诺，或者承诺的口是心非，都意味着销售人员回款计划是势必落空的，是毫无意义的。面对这种情

况，销售人员应该怎么办呢？显然，这就是销售人员要大下功夫的地方。也就是说，要根据客户的回款计划，制定可行性的支撑方案才行！比如说，有的客户回款比较困难，找出的理由是下游分销商进货不力，销货不多，这时，销售人员回款计划的支撑方案就是制定进货促销策略，刺激下游打款进货。

四、对客户承诺跟踪不力 许多销售人员在客户做出承诺之后，就以为自己拿到了军令状，殊不知客户在承诺了你同时也承诺了别的销售人员，或者承诺根本就是一种应付的手段，所以客户回款能否到位也离不开承诺后的跟踪。客户的承诺是要跟踪的，跟踪的松紧决定回款的多少，信誉良好的客户松一点，信誉差的客户就要紧一点，不要担心客户的厌烦，催款本来就不是什么好事情。有些客户还喜欢采取部分兑现承诺的方法对待销售人员，你催一次，他办一点，你不跟进他就好像没事一般，根本不提回款的事情。还有客户的资金总是有限的，给谁呢？这就看谁催款的频率和力度了，谁催的勤，谁可能先得，可能得到得更多些，销售人员要充分把握和利用客户的心理。

五、对客户要求过低 在回款过程中，客户总喜欢提出这样或那样的理由来达到不回款或减少回款的目的。许多销售人员经受不了这种考验，轻易接受客户种种理由，结果自己该回的款不能回，任务没有完成。比如说，有的客户经常用产品质量问题、售后问题、活动支持问题来要挟销售人员，若不解决这些问题，就中止合作，使销售人员感觉使厂方问题影响客户得销售，降低催款得自信心；还有得客户喜欢用款子刚被竞品拿走、下游客户欠款较多、最近资金紧张等理由拖延付款。其实，欠账还钱，天经地义。一定要提高对客户的要求，强调这是企业发展的需

要，也是自己做好业务的需要，同时也是双方良性合作的需要。有了这样的态度，就可使客户养成定时、定量回款的习惯。销售人员在开始和客户产生业务往来的时候就要形成这种习惯，毕竟，留给客户的第一印象很关键，突然改变，总是让人不易接受得。

六、销售人员自身的不足 销售人员必须在业务知识、技能、胆量等方面下工夫。比如说，我们知道客户都有打折扣的回款习惯，如果预计客户可以回款10万元，在与客户谈时，就会提出20万元的回款要求，客户讨价还价，最后达成15万元的共识目标。这是一种谈判技巧，是做业务的一项基本技能。

有的销售人员在一进客户的大门时就被自己打败了，想到与客户谈回款就害怕，不知道如何下手。比如说：销售人员去要款，开口就讲：“公司给我的任务压力很大，没有办法才找你，你要想一想办法帮帮我呀！”一听就是一个弱者，制造的气氛就已经置自己于败境之中，绝大多数客户是不会同情你的。单刀直入反而更有利于自己。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com