

专栏 3-12 电话追账时客户的常用伎俩

电话催款人员要经常总结客户在有意拖欠时使用的伎俩，提前加以防范，想好应对措施。常见的情况可能有如下几种：

1. 从一开始就不告诉催款人员企业财务部门的正确联系方法和负责人，客户采购人员迫使卖方的电话催账人员必须通过他们来联系。

2. 由秘书一类的人挡驾，不让卖方的电话催账人员与购货企业的负责人或者财务负责人通话。

3. 经理人员回答说“了解一下情况再说”，然后再也不主动回电话。

4. 将案子推给另外一位经常不坐班的人员，说该员负责此事，而电话催收人员联系不上该员。

5. 客户吹嘘其企业如何有实力，付款绝没有问题，但现在资金紧张。

6. 对于所购货品说三道四，显得有许多不满，或者答复说研究后再付款。

7. 答复说签合同没有理解销售条款，而销售条款的要求与买方企业的想法不符，他们不按照合同执行，只按照自己的想法和所认为的市场惯例做。

B. 答复说没有理解销售条款，因此没有取得现金折扣，虽然已经过期，但要求卖方必须给予现金折扣再付款。

9. 谎称已经汇出贷款。