

重庆区域经理

郭锦涛

与客户携手并进 共渡难关

随着国内经济持续不景气，企业倒闭一波接着一波，并且往往是行业性的，影响是长期的，这种趋势在2016年可能会更加严重。部分企业即使没有倒闭，也运营艰难，现金流短缺、到期款无法支付，拖延时间长，这无疑给我们业务增加了难度，不做没有生意，做了又担心无法回款，这样的反面例子太多了，都是前车之鉴。

在重庆区域，A客户做气表，一年40万只用量，和我们合作9年，但公司规模并不算太大，也没有背景。随着去年底成功DWIN LORA气表，这个客户的业务量也翻倍，每个月出货金额100多万，但资金紧张，每个月的付款金额，都小于出货金额，累积下来，欠款金额非常大，在发货和付款之间没法平衡，而今年公司对应收的考核比较严格，特别是到期未付款。然而，客户短时间内很难付清所有的到期未付，却又需要生产，不能停，前期协调很困难，勉强能发货，到了后面越来越难，客户也因此停产过几次。一个好的客户不能因为暂时的资金困难而不合作，于是，我开始了同客户的采购、老板，我司的老板、财务漫长的沟通协调过程。

一个优质客户倒闭一般并不是突发的，有个量变到质变的过程，这就需要业务员对客户有充分的了解：客户主营业务如何，有无质量问题，有哪些贷款，客户应收是否良性，客户是否有其他投资，哪些投资是不良的，公司内部人员结构是否稳定等等。一旦客户有一些不好的征兆，就要立即反馈给公司，迅速应对。针对A客户，我做了全方位分析：A客户做气表，和我们合作多年，且合作客户全部是大型的燃气公司，资金回收有保障；客户投入主要是在厂房，占用资金3000万左右，而建厂房是为了更多产能，进而增加水表业务，从出发点看，客户老板一直专注于这个行业并设法做大企业；从回款来看，每月都能回款，只是回款金额小于发货金额，导致应收逐渐增长；A内部人员也相对稳定，产品稳定。整体来看，这个公司运营正常，只是资金短缺。

业务员了解客户的状况并不能让公司可以无限制的发货，这中间需要业务员和公司高层、客户高层协调，增进公司高层了解。业务员需要了解客户的付款计划，什么时间付清，有多少是有困难的，有困难的部分什么时间能够解决，并将这些反馈给公司，让公司了解客户的情况，让公司放心。经过努力，公司做担保让银行以很低的利息率贷款200万给A客户，这一举动及时解决了客户的部分资金问题，同时也约到客户老板，他亲自带队去公司总部沟通说明情况，寻求更多合作和支持，并承诺后续分4-5个月逐步付完所有到期。通过双方互动、沟通了解，老板放心，客户也满意。

事情得到了切实有效的解决，整个过程非常艰难，但我们始终保持解决问题的积极心态，朝着乐观的方向在发展。有了足够的沟通了解，并和客户一道共渡难关，可以预见明年业绩必将更上一层楼。