

《贷后管理及催收技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

客服经理、信贷业务员

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和目的)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于大额存单暂行办法相关的问题呢？每人提出自己工作中的问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、贷款客户管理（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 1、精选客户，控制风险
- 2、培养客户，做大做强
- 3、定期联络，了解实情
- 4、认真检查，控制风险

案例：客户经理染指民间借贷 信贷业务与民间借贷防火墙亟需完善

案例：授信业务引发客户损失导致复杂纠纷，银行业务创新涉嫌违规

案例：浙企现“跑路潮”，授信需加强非财务因素分析

案例：沪票商再现大案，银行承兑汇票失控爆发风险

案例：集团债务危机，凸显银行“大客户”授信管理存在漏洞

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、贷后催收技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

（一）运筹帷幄，促成收款

- 1、培养财务意识
- 2、分析收款困难原因
- 3、建立销售策略，完善销售机制
- 4、提高回款意识，提高谈判技巧
- 5、加强财务审核，发挥团队作用
- 6、加强客户管理，了解客户动态
- 7、客户欠款分析，策略选择

（二）三步收款，层层逼近

- 1、电话收款技巧
- 2、信函收款技巧
- 3、上门收款技巧

（三）有备无患，理性收款

- 1、收款前的准备工作

2、收款中的技巧

3、收款后的心理工作

(四) 良好沟通，避免障碍

1、影响沟通效果的因素

2、营造沟通氛围

3、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

4、深入对方情境

5、客户引导技巧

6、三明治法则

7、高效沟通四要诀

8、高效沟通六步曲

(五) 公关收款，攻心为上

1、借用客户好友造势技巧

2、借用客户家人吹风技巧

3、借用客户员工技巧

4、借用对方客户技巧

(六) 巧用策略，以期收款

(七) 巧借资产，以资抵债

(八) 五种力量，保驾护航

1、寻求律师协助，法律护航

2、通过金融机构，直接划账

3、仰仗行政单位，施压收款

4、运用媒体造势，扩大影响

5、保全财物，诉讼相胁

辽宁锦州交行与法院联手作假核销“不良”贷款案例分析

广东省某支行贷后催收正反两面案例分析

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、贷后管理及催收的其他方法(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练)

1、按月监控

2、提前通知

3、告知风险

4、定期贷后检查

5、跟客户加强沟通、了解经营状态

6、侧面沟通了解经营状态

7、关注借人在其他行的借款还款状态

8、预估借款人的行业走势

9、对贷户提前沟通

10、强调不良后果，如机票、住宿、火车票不能购买

11、贷款重组

12、贷款展期

13、催收上门沟通：家人、亲友、合作伙伴

14、严格执行三查制度

15、建议专人催收

- 16、贷后检查跟踪，关注此行业发展状态、经营状态
- 17、贷前调查细致、财务状态、经营状态、人品调查
- 18、帮助客户解决问题
- 19、对信用报告进行监测
- 20、请专业清收公司
- 21、把不良贷款打包出售
- 22、内外协调
- 23、贷款压值
- 24、找能管住他的人

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

- 一、重点知识回顾
- 二、互动：问与答
- 三、学员：学习总结与行动计划
- 四、企业领导：颁奖
- 五、企业领导：总结发言
- 六、合影：集体合影