

非暴力催收-电催前排

主讲：孙文伟老师 6 课时

课程目标

20 世纪的催收是暴力催收，21 世纪的催收将是非暴力催收。通过培训让学员了解未来的催收趋势，并掌握“温柔”的催收方式，达成催收款项和客户满意度的双赢。

课程对象

银行电话催收人员

授课方式

案例+课堂讲授+多媒体演示

课程大纲

第一节 树立催收与服务双赢的意识

1、国家创建和谐社会，暴力催收已没有生存空间；

2、非暴力催收对企业及员工自身的价值。

第二节 非暴力电话催收的沟通技巧

- 1、电话催收谈判流程；
- 2、电话催收沟通技巧。

第三节 有效的情绪管理

- 1、非暴力催收应具备的心态；
- 2、如何应对工作带来的负面情绪。