

不良资产清收实用技巧 36 计

课程背景：

据银保监会公布的数据显示，2018 年第二季度末商业银行不良贷款率为 1.86%，较第一季度末上升了 0.11 个百分点；不良贷款余额为 1.957 万亿人民币，较一季度末增加 1829 亿元。

随着我国经济下行趋势，商业银行等金融机构的不良资产持续飙升。如何化解不良资产危机？除了加大不良资产处置核销力度之外，大力加强处置前的清收工作成为各大银行尤其是广大农商行的必然选择。

提升银行不良清收队伍人员的催收技能成为当务之急。本课程从银行不良资产清收难题出发，从提升清收人员技能出发，结合案例，深入浅出，设计了简单实用的方法和技巧，帮助催员树立信心、下定决心、学习方法、掌握技巧，打好这场清收不良贷款的攻坚战，帮助商业银行早日摆脱困境，降低损失风险。

课程收益：

本课程从不良资产清收人员的角度出发，针对清收过程中遇到的各种难题，结合讲师在多年不良资产清收实操经验中提炼出的典型案例，直接给出具体实用的清收方法和技巧，简单实用，可操作、易复制，清收人员掌握后能举一反三，大幅提升清收能力，从而切实有效化解金融机构不良资产清收难的困境。

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：银行各支行负责人、客户经理、不良资产清收人员

课程方式：课堂讲授+技巧训练+案例分享+问题思考+总结提炼

课程特点：

- 采用通俗易懂的 36 计进行课程演绎，枯燥的理论变得形象化，易记易学；
- 面向清收工作中的难题，以启发体验式教学为主，激发学习兴趣，变被动学习为主动学习；
- 课堂气氛活跃，学员在寓教于乐中获取最大的收益，并能学以致用。

课程大纲

第一讲：导论

1. 不良资产清收的历史沿革
2. 不良资产清收工作面临的新形势
3. 升级换代-阳光催收技巧 36 计

第二讲：不良资产清收技巧轻松学

一、有效催收从自我做起

- 第 1 计：强化催收的意识
- 第 2 计：端正催收的心态
- 第 3 计：提高自身能力
- 第 4 计：掌握催收的知识
- 第 5 计：了解催收相关法规
- 第 6 计：做好催收职业规划

案例总结：催收员小崔的成长之路

二、做好催收前的准备工作

第7计：明确欠款的性质和类别

第8计：分析欠款的原因及还款意愿

第9计：评估欠款人的还款能力

第10计：对欠款账龄进行划分

第11计：制定合理的催收计划与目标

第12计：掌握催收的基本流程

案例总结：催收员小吴的专业化催前工作准备

三、催收前打一场情报战

第13计：掌握欠款人及其家庭的基本信息

第14计：加强对欠款人外围资料的收集

第15计：约定时间，上门拜访

第16计：对欠款人进行科学分类

第17计：分析欠款人的性格类型

第18计：识别欠款人的拖欠接口及可能布下的讨债陷阱

案例总结：有效的情报收集助力小张快速提升回款率

四、先消除对抗后进行催收

第19计：提前准备一套有力的话术

第20计：初次交涉避免逼得太紧

第21计：晓之以理，强调拖欠的严重影响

第22计：动之以情，好言相劝陈述其中厉害

第23计：关键时刻主动“出击”

第24计：多用实例反面说服

案例总结：催收之王小锋的高价值催收谈判之道

五、多种催收手段的综合运用

第25计：运用媒体影响力造势产生震慑

第26计：电话催收步步为营

第27计：短信催收

第28计：信函催收有理有据

第29计：上门催收进退有序

第30计：联合周围多方施压

案例总结：某农商行大幅降低不良的成功案例

六、对付老赖有绝招

第31计：找到对方弱点，趁虚而入巧妙利用第三方

第32计：最后通牒法

第33计：获取对方承诺，准备打持久战

第34计：强制执行的诉讼催款法

第35计：简单便捷的调解催款法

第36计：借力打力的仲裁催款法

案例：骗贷就抓你-树立典型，强力震慑

1. 课程回顾
2. 答疑解惑
3. 合影道别