

不良资产清收心理博弈术

课程背景：

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。据银保监会公布的最新数据显示，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。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。

清收其实是一场心理战。本课程从研究客户的赖账心理出发，帮助清收工作人员树立正确的职业认知，强化不良清收职业情商，掌握客户赖账心理，选择有效的心理战术和专业的回款方法，击溃客户的心理防线，从而成功收回资产，降低损失风险。

课程收益：

本课程从不良资产清收实战的角度出发，针对清收人员的心理建设，结合讲师多年在不良资产清收实操经验中提炼出的典型案例，帮助银行清收人员有效认知客户赖账心理，选择有效的心理战术和专业的回款方法，击溃客户的心理防线，从而成功收回资产，降低损失风险。

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：

- 课程内容简单实用，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；
- 以典型案例贯穿整个课程，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：建立正确的不良资产清收观念

一、认知不良资产清收

1. 清收难是不争的事实
2. 清收催款是正当且必须的
3. 完全回款对客户有益

案例：行业不良资产清收数据展示

二、放贷就要回款

1. 放贷重要，回款更重要
2. 做一位真诚、专业的清收人

案例：行业不良资产清收专员的招聘

三、了解催款知识

1. 警惕催款时效
2. 客户破产了怎么办
3. 申请支付令
4. 使用诉前保全

第二讲：强化不良资产清收的情商管理

一、与客户保持敏锐的关系

1. 回款工作要从贷前抓起
2. 和客户培养必要感情
3. 帮客户养成按时回款习惯

案例：某农商行优秀清收员的启示

二、选择好时机

1. 选准时机很重要
2. 不同场合要用不同方法
3. 回款工作要追踪

案例：一名优秀催收员灵活催收的案例

三、保持好情绪

1. 催收是一种心理较量
2. 愤怒会毁掉所有的努力（策略性情绪共振除外）
3. 享受清收工作的收获

案例：策略性生气的使用案例

第三讲：掌握客户的赖账心理

一、谁都不想被催帐

1. 客户还款的心理活动
2. 用“温柔”的语言催收
3. 小心催收不当

案例：一个“动之以情”成功催收的案例

二、别让客户拖欠成瘾

1. 拖欠还款也会成瘾
2. 拒绝客户的第一个方案
3. 什么都可以协商，除了钱

活动讨论：你的不良账款是如何产生的？

三、别信客户的“借口”

1. 预想客户的样子
2. 为客户的“借口”找个好理由
3. 开始你的催收工作

活动讨论：老赖借口大集合

第四讲：击溃客户的心理防线

一、用真诚和赞美打动客户

1. 用真诚打动客户
2. 为客户支招
3. 奖励客户回款
4. 用赞美催收

案例：某城商行催收专员为客户支招成功回款的案例

二、用“面子工程”俘虏客户

1. 直接“擒王”，不留情面
2. 适当“示弱”，给面子
3. 锲而不舍追欠款
4. 暗访客户，直击“死穴”

三、有效施压，击垮客户防线

1. 法催协助回款
2. 情感施压回款
3. 社会影响施压回款
4. 杀一儆百，震慑回款

活动讨论：如果你是欠款人，你会忌惮哪种压力？

第五讲：轻松搞定欠款的攻心战

一、触动客户自动还款

1. 消除客户的戒备心理
2. 不留“破窗”暗示
3. “启发”客户自觉还款
4. 这是您没有完成的任务

案例：委外催收公司“白捡”的回款

二、有效说服客户还款

1. 倡导双赢的思维
2. 推动客户改变意愿
3. 直言“是非”说服客户
4. 没有理所应当的事情

案例：一通成功说服债务人积极配合的录音分享

三、逐步赢得客户回款

1. 先给一部分
2. “拆屋”还是“开个窗”
3. 送个“鸟笼”给客户

四、打破催收谈判的僵局

1. 先冷静一段时间
2. 不要超限刺激客户
3. 利用人情关系

第六讲：让天下再无难帐

一、常规手段也能轻松回款

1. 催收电话这样说
2. 催收函件这样写
3. 催收会议这样开
4. 上门催收这样做

案例：以上各种催收方式的实际使用案例

二、疑难杂债自有妙方（情景案例）

1. 难缠客户，如何催收
2. 年关催收，奇招迭现
3. 客户失踪，怎么催收
4. 客户入狱，怎么催收
5. 屡次失约，如何催收
6. 多头欠款，优先催收
7. 三角债务，如何催收
8. 争议案件，怎么催收
9. 尾款也要如数收回

10. 委外催收提效率
11. 转让债权提前变现
12. 让“死帐”起死回

1. 课程回顾
2. 答疑解惑
3. 合影道别