

# 催收实战高级谈判技巧

## 课程背景：

不良资产催收是目前商业银行等金融机构降低不良风险，处置不良资产而广泛采用的一种手段，如何提高催收人员的催收谈判技巧成为一个核心问题。

不良催收是一种复杂的谈判过程，有其独特性。根据讲师多年从事不良催收的实战管理经验，它不同于一般的“商务谈判”，也不是通常意义上的“双赢”谈判，更不是人们常说的“讨价还价折中妥协”式谈判，那么到底有没有一种谈判模式适用于特定的催收场景，从而可以真正有效提高催收人员的谈判技巧呢？

## 课程收益：

本课程对上千名催收员现场催收案例、上万通催收实战录音，上百名催收高手的访谈进行研究、提炼和总结，摸索出了一套专门针对催收场景的全新的谈判模式和实战技巧，从情绪技巧、语言技巧、心理技巧三个方面进行阐述和训练，可以快速、高效、针对性的提升不良资产催收人员的谈判技巧，从而大幅提高催收业绩，有效降低不良风险。

**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：

- 课程内容来自大量一线实战催收经验的提炼，是真正符合催收场景的谈判技巧课程
- 本谈判技巧经实践检验，可以大幅提升催收业绩
- 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：催收是一种谈判博弈的交互过程

#### 一、谈判的种类及特征

1. 多边谈判与双边谈判
2. 分配谈判与整合谈判
3. 面对面谈判与网络谈判

#### 二、催收谈判的特殊性

1. 催收属于双边分配式复杂谈判
2. 理性假设谈判模式与情绪假设谈判模式
3. 适用于催收场景的谈判新模式：基于心理干预主导进程的谈判模式

### 第二讲：催收谈判新模式之情绪运用技巧

**活动讨论：**说说你对催收中情绪的理解

#### 一、情绪运用在催收中的特殊作用

1. 情绪对催收谈判的影响
2. 正向情绪、负向情绪与中性情绪

**案例：**高级催收员对于积极情绪与消极情绪综合运用示例

3. 自主调节、表层扮演与深层扮演

**案例：**高级催收员的本事—温暖的春天与凛冽的冬天

## 二、催收角色对催收情绪的要求

1. 逾期时段的划分
2. 不同的逾期时段要求不同的催收身份
3. 各逾期阶段催收员身份角色的设定

案例：“我们的工作就像演戏一样”

## 三、管理好自己的好情绪

1. 催收是一种心理情绪较量
2. 不要拿别人的过错来惩罚自己
3. 享受催收这份工作

## 第三讲：催收谈判新模式之语言运用技巧

活动讨论：说说你对催收中语言运用的理解

### 一、消除对抗迅速建立关系的语言技巧-重复技巧

1. 你的初始目标是收集尽可能多的信息而不是对抗
2. 什么是重复技巧

案例解析：重复技巧如何发挥作用？

### 二、运用策略性同理心增强信任的语言技巧-定位心理活动

1. 策略性同理心在催收中的应用
2. “定位”语言技巧
3. “指控审查”语言技巧

案例解析

### 三、营造成功催收的氛围-掌控“不”的语言技巧

1. 小心“是”掌控“不”
2. 通过设计“不”来掌控催收谈判进程
3. “你说得对”-让债务人发自内心的改变

案例解析

### 四、导向还款承诺“校准”目标的语言技巧

1. 什么是“校准”技巧
2. 如何使用“校准技巧”进行有效提问来消除赖账幻想？

运用示例

3. 还款承诺五落实四确认
4. “启发”客户自觉还款的语言技巧

案例解析

## 第四讲：催收谈判新模式之心理运用技巧

1. 谁都不想被催帐
2. 为客户的“借口”找个好理由
3. 不留“破窗”暗示
4. 法律影响、社会影响、利益影响与情感影响的综合运用

案例：一个“动之以情”成功催收的案例

## 第五讲：课程结论与回顾

1. 课程回顾
2. 答疑解惑
3. 合影留念

### 部分案例展示：

王先生，某行信用卡持卡人，过往信用良好，最近逾期三次，本期最低还款额未还；案件进入催收专员小崔账户队列；

小崔进行正常催收，确知王先生是有还款意愿的，只是在加盟快递公司想创业，但是业务刚开始，王先生请的工人在送件途中出了车祸，自己一次性赔偿了好几万，把启动资金都赔光了。导致资金紧张，因为妻子身体不好有心脏病，自己也没敢告诉家里人；小崔耐心的帮他分析了欠款的各种利弊，王先生终于同意向朋友筹款并于次日达成还款协议。

这本是皆大欢喜的一件事情，小崔原以为故事就此结束，谁知才刚刚开始.....

就在王先生在约定时间赶到银行柜台把分期款项还完出门之后，因精神紧张不小心在银行门口被一辆的士撞伤，在医院躺了两个月，后期的期款再也没有处理，现如今还在医院没有出院，当小崔获知这些信息后，他将如何进行接下来的谈判？运用哪些策略？使用哪些技巧？从而最终让王先生愉快的继续履约进行还款的呢？

本次课程将为你一一揭开其中的奥秘。