

电催实战高级谈判技巧

课程背景：

电话催收是目前商业银行、消费金融公司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，如何提高电催人员的谈判技巧成为一个核心问题。

电催谈判是一种复杂的谈判过程，有其独特性。根据讲师多年从事电话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电催场景，从而可以真正有效提高电催人员的谈判技巧呢？

课程收益：

本课程对上千名电催员电话催收案例、上万通电话催收实战录音，上百名电催高手的访谈进行研究、提炼和总结，摸索出了一套专门针对电催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、针对性的提升电催人员的谈判技巧，从而大幅提高催收业绩，有效降低不良风险。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：电催团队、电催人员

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电催经验的提炼，是真正符合电催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：电话催收的概念、优势、劣势

一、电话催收的三种类型

二、电话催收的策略与步骤

三、电话催收的方法技巧

第二讲：电话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、电催谈判的特殊性

1. 电催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. 适用于电催场景的谈判新模式：基于心理干预主导进程的谈判模式

第三讲：催收谈判新模式之情绪运用技巧

活动讨论：说说你对电催中情绪运用的理解

一、情绪运用在电话催收中的特殊作用

1. 情绪对电催谈判的影响

2. 正向情绪、负向情绪与中性情绪

案例：高级电催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：高级电催员的本事—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. 电催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

第四讲：电催谈判新模式之语言运用技巧

活动讨论：说说你对电催中语言运用的理解

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

第五讲：课程结论与回顾

1. 课程回顾
2. 答疑解惑
3. 合影道别

部分案例展示：

王先生，某消费信贷客户，过往信用良好，最近逾期三次，本期最低还款额未还；案件进入电催专员小崔账户队列；

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。