

# 新形势下不良资产专业化清收策略与实战技巧

## 课程背景：

保守估计，截至 2018 年上半年，中国金融系统中的不良贷款已达到 5 万亿。麦肯锡最新的相关趋势分析报告认为，中国不良资产率可能高达 15%，2020 年不良资产规模有望达 10 万亿。

近年来，国家大力整顿催收市场，过去依靠暴力催收、骚扰式催收、罪恶式催收的方式已经没有生存的余地，不良资产清收必须向专业化、规范化、合法化、科学化的阳光式催收转变。如何有效提升银行不良资产清收能力？笔者认为必须从组织系统上、队伍技能上进行专业化设计和培养。

本课程从银行不良资产清收难题出发，从组织系统和技能提升两个层面，结合不良资产清收趋势和案例，介绍了专业化的催收体系和实用化的最新谈判模式及技巧，为银行搭建专业化的催收体系、进一步提升催收能力打下坚实基础，帮助商业银行早日摆脱困境，降低损失风险。

## 课程收益：

本课程系统的介绍了国内外不良资产催收现状和最新趋势，从组织系统和技能提升两个层面，结合不良资产清收趋势和案例，讲解专业化的催收体系和实用化的最新谈判模式并对最新的催收技巧进行训练，为银行搭建专业化的催收体系、进一步提升催收能力打下坚实基础，帮助商业银行早日摆脱困境，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+案例分享+技巧训练+问题思考+总结提炼

## 课程特点：

- 内容生动，擅长把枯燥的理论变得形象化，易学易懂。
- 结合讲师多年实操经验，内容可操作、可传承、可落地。
- 课堂气氛活跃，组织形式多变，学以致用。

## 课程大纲

### 第一讲：认清不良资产清收的新形势

#### 一、美国和中国台湾地区不良资产清收现状

1. 美国催收现状及法规
2. 台湾催收管理标准

#### 二、中国金融业不良资产的现状与面临的新形势

1. 金融业不良资产的现状
2. 金融业不良资产清收的专业链条

#### 3. 新形势下不良资产清收方式必须转型

- 1) “硬催收”带来的破坏性影响
- 2) 人性化催收、阳光催收成为发展的必然

**案例分享：**委外催收公司的转型

## 第二讲：从系统层面提升不良资产清收管理能力

分组讨论、发表：当前不良资产清收面临的难点、痛点

### 一、系统化提升不良资产清收管理能力

#### 1. 专业的清收队伍

- 1) 成立专门处理不良资产的清收团队
- 2) 清收团队的专业化管理
- 3) 清收团队的绩效管理与荣誉体系

案例：某资产管理公司的催收团队

#### 2. 专业的案件管理

- 1) 不良资产案件档案管理
- 2) 建立不良案件电子化管理系统
- 3) 不良案件的波浪式流转

案例：某金融公司的电催系统

#### 3. 专业的清收流程

- 1) 逾期时段的划分
- 2) 分段清收管理策略
- 3) 内部清收与委外催收

案例：某银行的委外催收团队

#### 4. 专业的清收策略方法

- 1) 电话清收

案例：电话催收五部曲 POWER 原则

- 2) 短信清收

反面案例：脑洞清奇的短信催收

- 3) 信函清收

案例：催收信函和律师函

- 4) 上门清收

案例：说一半，藏一半，露一半

- 5) 公安协催

案例：公安介入各有利弊

- 6) 诉讼/仲裁

案例：河北衡水仲裁委“互联网+仲裁”模式

#### 5. 专业的清收谈判

- 1) 通用谈判理论
- 2) 适合催收的谈判理论
- 3) 基于心理干预主导进程的谈判模式

## 第三讲：基于心理干预主导进程的诉前协商策略与谈判模式

### 一、诉前协商的重要性

### 二、基于心理干预主导进程的清收谈判新模式

1. 谈判的本质在于心理较量
2. 清收双方的心理战力分析
3. 心理干预谈判新模式

## 第四讲：心理干预主导进程的催收谈判技巧及案例解析

### 一、心理干预谈判流程：过五关斩六将

1. 第一关：消除欠款人对抗及话术技巧

案例：“重复”技巧的运用

2. 第二关：增进信任、消除欠款人幻想话术技巧

案例：“策略性同理心”、“假设引导”技巧的运用

3. 第三关：定位欠款人心理活动、推动还款承诺及话术技巧

案例：“提问技巧”、“标注”技巧的运用

4. 第四关：还款目标校准及话术技巧

案例：“校准”技巧的运用

5. 第五关：欠款人自我推动还款及话术技巧

案例：承诺还款“五落实”“四承诺”技巧的运用

## 二、心理干预技巧在清收案件中的的实战应用案例

1. 跨国催收显真情

2. 突发事件紧急应对

3. 泰山压顶迎面截车

4. 一起做侦探你我来破案

5. 绳之以法树立典型

6. 切中厉害终还款

7. 抢占先机优先还款

8. 医生查房不抛弃不放弃

9. 关联信息侧面施压

## 第五讲：课程收尾

1. 课程回顾

2. 答疑解惑

3. 合影道别