

课程名称：《压力管理与催收技能提升培训》

主讲：乐嘉琪老师 6课时

【课程对象】：催收人员

【授课方式】：理论讲解+互动+案例+讨论+训练+情景模拟

【课程目标】：

通过讲解，案例分享和实践演练，帮助学员第一掌握自我压力管理的方法；第二掌握与同事、领导、客户的基本沟通技巧；第三掌握对逾期账户的管理流程和技巧，同时能够对拖欠账户进行有效的催收，最大限度降低企业的风险损失。

【课程大纲】：

第一模块：压力与情绪管理

第二模块：职场沟通技能

第三模块：贷后逾期管理

第四模块：贷后催收管理

第五模块：案例分析

【展开如下】

第一模块：压力与情绪管理

- 职场常见压力来源
- 常见处理情绪压力之错误理念
- 如何处理自我的情绪与压力
- 如何处理他人的情绪与压力（诊断与处理）
- 案例讨论

第二模块：职场沟通技能

- 凝聚团队的力量——如何与下属沟通
 - ✓ 不急着说，先听听看；
 - ✓ 广开言路，接纳意见；
 - ✓ 指示清晰，简单易懂；
 - ✓ 态度亲和，立场坚定；
 - ✓ 多鼓励肯定，少批评指责；
 - ✓ 切勿使用侮辱性语言
- 打通向上的阶梯——如何与上级沟通
 - ✓ 仔细聆听，确认要点；
 - ✓ 有意见要补充时，用引伸式；
 - ✓ 有相反意见，勿当场顶撞；
 - ✓ 不单汇报问题，多提解决方案；
 - ✓ 不自我辩护，不讨价还价；
 - ✓ 换位思考，培养先入为主。
- 赢得“邻居”的帮助——与平级同事沟通
 - ✓ 营造良好沟通氛围；
 - ✓ 职责界定清晰，减少边际责任；
 - ✓ 换位思考，多站在对方的立场；
 - ✓ 不要指责抱怨，先从自己开始；
 - ✓ 平等互惠、双赢思维。

第三模块：贷后逾期管理

- 逾期的基本概念和意义
 - ✓ 逾期基本概念
 - ✓ 逾期管理意义
- 逾期控制
 - ✓ 客户方面的逾期原因分析
 - ✓ 工作人员自身的原因
- 逾期控制之基本流程

- ✓ 通知还款
- ✓ 回款跟踪
- ✓ 逾期催收
- 流入控制的电话提醒
 - ✓ 放款回访
 - ✓ 首期还款提醒
 - ✓ 从未逾期提醒
 - ✓ 良性逾期提醒
 - ✓ 习惯性逾期提醒
 - ✓

第四模块：贷后催收管理

- 催收原则
 - ✓ 合法合理原则
 - ✓ 风险最低化原则
 - ✓ 及时原则
 - ✓ 灵活原则
- 催收策略
 - ✓ 案件调查策略
 - ✓ 案情分析策略
 - ✓ 不同客户的催收策略
- 催收技巧
 - ✓ 催收基本步骤
 - ✓ 催收七禁止
 - ✓ 催收中的禁用话语
 - ✓ 常用的催收技巧
 - ✓ 四种典型客户的催收技巧
 - 正常沟通的客户
 - 失去联系的客户
 - 还款能力具备，还款意愿欠缺的客户
 - 还款能力欠缺，但还款意愿好的客户

- 债务人常见问题处理技巧
 - ✓ 太忙，没有时间
 - ✓ 机器故障、卡片被吞掉
 - ✓ 第三人帮助还款
 - ✓ 等报销或等发工资
 - ✓ 钱没借到，下月一起还
 - ✓ 有急用，家里有人生病
 - ✓ 恶意欠款不还

第五模块：案例分析

- 常见的催收及逾期管理案例分析