

不良贷款清收沟通谈判实战技巧

课时设计：

1天，6小时/天

培训对象：

客户经理团队+银行支行长+分管行长或行长助理

课程内容：

本课程围绕提升对公客户经理新客户在清收实战当中的沟通与谈判技能为主线，提升他们“找对人、说对话、做对事”的能力，增强客户经理应对老大难客户清收应对能力，避免客户经理在营销过程中的“试错”行为，进一步夯实客户经理客户群的建设。

课程大纲：

一、贷款清收前的准备工作

1. 清收中的注意事项
2. 不良贷款的心态管理与清收原则
3. 不良贷款处置方法
4. 不良贷款诉讼清收

二、清收谈判的内涵及要点

1. 谈判的涵义

2. 谈判的特征
3. 谈判成功标准
4. 谈判的基本原则
5. 检验谈判的筹码
6. 不良贷款谈判准备
7. 收集谈判信息
 - 1) 知己：目标、权限、时间
 - 2) 知彼
 - 3) 知他

三、清收谈判的开局技巧

1. 同理心的定义
2. 如何让对方感觉到同理心
3. 如何重复对方的经历
4. 如何说出自己的观点
 - 1) 先跟后带
 - 2) 同一架构
 - 3) 巧妙换框
 - 4) 3F 法

5. SPIN 策略

- 1) SPIN 顾问式营销策略在清收当中的应用
- 2) SPIN 顾问式营销策略四步骤的要点和注意事项

四、清收过程中如何进行让步及化解僵局

1. 让步的正确方式

- 1) 最后一步让出全部可让利益
- 2) 等额让出可让利益（其他形式弥补）
- 3) 小幅度递减可让利益：越到最后越小
- 4) 开始就一次性让出全部可让利益
- 5) 一让一停，而且要有交换

2. 让步的错误方式

- 1) 一开始就接近最后的目标
- 2) 接受对方最初的条件
- 3) 在未弄清对方所有要求前做出让步
- 4) 轻易让步

四、打破僵局的艺术

1. 用新的理由解释问题
2. 谈论轻松话题、缓解紧张气氛

3. 对双方已谈成的问题进行回顾以消除沮丧

4. 寻求其他解决方案-寻找第三方案

5. 搁置争议，谈下一话题

五、清收促成技巧

1. 红脸黑脸策略

2. 虚假僵局

3. 拖延战术

4. 疲劳策略

5. 欲扬先抑

6. 声东击西

7. 兜底策略

8. 既成事实

9. 哀兵策略

10. 得寸进尺

11. 最后通牒

12. 挡箭牌策略