

## 信用卡应收账款催款催收技巧

**课时设计：**1天，6小时/天

**培训对象：**

信用卡营销经理+分管行长或行长助理

**课程背景：**

此课程深入阐述了信用卡客户催收行业的现状、催收的实战技巧，同时阐明了有限控制逾期的实战经验和有效手段。在讲述过程中，老师此理论结合实际，并现场教授学员实效性极强的话术和“攻防”措施，是银行业信用卡有关业务员工必学的一门经典课程

**课程大纲：**

### 一、催收行业发展现状

1. “重复授信”现象严重
2. 盲目发卡蕴含潜在风险
3. 信用卡成为融资工具
4. 信用卡犯罪所引发的欺诈风险呈明显上升趋势

### 二、催收对象心理分析

### 三、催收方式.

- 1、电话催付
- 2、信函催收
- 3、传真催收
- 4、面访催收
- 5、索要确认函和书面付款计划
- 6、法律诉讼

### 四、催收时机的选择

### 五、特殊形式催收

### 六、催收原则

- 1、合法合理原则
- 2、风险最低化原则
- 3、及时原则
- 4、灵活原则

### 七、案件的调查、分析及催收策略的制定

- 1、案件的调查
- 2、案情分析
- 3、催收策略及催收技巧

### 八、催收的基本步骤

### 九、催收员应注意的事项

### 十、债务人常见的问题。

### 十一、催收技巧

- 1、逾期催收的准备
- 2、逾期催收的基本技巧
- 3、四种典型客户的催收技巧

### 十二、逾期催收的服务质量

### 十四、如何才能实现有效的催收

### 十五、催收经验总结

- 1、有效控制逾期
- 2、出现逾期的原因
- 3、逾期控制工作基本流程
- 4、逾期控制基本方法