

银行不良贷款清收外拓训练营辅导大纲

课时设计：6天4夜

培训对象：

银行客户经理、理财经理

课程内容：

近几年，金融行业竞争加剧，不良贷款成为银行巨大的压力，甚至决定银行经营的成败，对此，各家银行都特别重视。但因为没有掌握清收技巧，同时无法发挥团队的力量，清收团队非常松散，谈判能力弱，在清收过程中与客户出现严重沟通障碍，致使其忠诚度、积极性、主动性逐渐下降。

此课程从这些难题入手，先解决员工的心态、凝聚力问题，其次再学习演练实战营销技巧，之后要走出去，在外拓清收实战当中运用这些技巧，并随时解决所遇到的难题，从而达到知识提升、团队建设、贷款清收三重目标。

课程目标：

1. 让学员充分了解外不良贷款清收的重要意义
2. 清楚外拓清收的主要特征、主要作用以及主要形式
3. 掌握清收活动策划的方法与技巧
4. 规范清收活动管理流程
5. 灵活掌握与客户沟通谈判、促成的方法与技巧
6. 掌握清收绩效评估办法

日期	时间	安排
第一日	8:30-9:00	开班：领导开班致辞
	9:00—12:00	团队建设培训，通过导师“讲解 20%+体验式训练 60% + 学员分享 20%”的模式，快速打造团队凝聚力和战斗力，为集体清收做好思想和心理上的准备。
	14:30—17:30	课纲：《团队合作——如何练就合作共赢的超级团队》 壹、团队认知 1、构建团队的重要性 2、群体与团队的巨大差别 3、深刻掌握团队发展规律 4、团队的构成 7 项核心要素 二、共同的业绩目标 1、共同目标，团队之魂 2、团队的目标管理 3、团队确立整体目标的难点突破 4、如何科学、设计分解目标 5、如何设定及完成团队计划 三、团队领导者 1、领导梯队团队中的能力要求 2、建设团队领导者必须要作的 7 件事 3、领导者的能力培养 4、领导梯队的品格修炼

		<p>四、团队成员的差异化技能与分工</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、团队成员的特点 2、怎样组合团队成员达到最佳 3、分工与结构决定团队绩效 4、提升成员能力的5级训练 <p>五、互相信任与负责</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、信任，团队的粘合剂 2、信任背后的深刻原因 3、彼此责任，团队特点 4、强化使命与提升责任感 <p>六、团队文化与精神</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、团队文化3层次 2、打造团队文化4阶段 3、增强团队的凝聚力、向心力6项要点 4、激发团队动力保持持续热情 <p>七、团队顺畅的沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、团队强力沟通5要素 2、团队6种重要沟通形式运用 3、团队障碍与转化 4、冲突在团队中的作用与应对 5、团队沟通的技巧 6、如何召开高效的团队会议 <p>八、团队的激励与奖惩</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、团队激励的核心原理 2、激励团队的数种方法 3、奖惩的运用法则
第二日	9:00—12:00	清收的专业知识的流程和实施技巧；客户沟通谈判技巧、各小组走进计划分工、设计、演练
	14:30—17:30	<p>课纲：《客户面谈及沟通、谈判、促成策略》</p> <p>沟通篇：</p> <p>一、人格气质类型与沟通方式选择</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、沟通心理学常识：气质类型学说、人格理论 2、如何打动四大类型的对公客户 3、沟通中如何激发对方正能量，回避负能量 4、与各种类型人格客户的沟通禁忌 <p>二、如何利用沟通三要素与客户深度沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、眼睛 2、姿势 3、手势、面部表情 4、声音、语言 5、人体空间位置 6、穿着、装饰 <p>三、与客户沟通时如何避免“沟通漏斗”现象</p>

		<p>1、接受 2、分享 3、框架法</p> <p>四、清收六步智胜法</p> <p>第一步：建立信任</p> <p>1、深度赞美 2、寒暄话题 3、尴尬化解</p> <p>第二步：需求挖掘</p> <p>SPIN 模式</p> <p>第三步：还贷方式介绍</p> <p>FAB：还贷方式介绍的关键思维</p> <p>第四部：异议处理</p> <p>1、面对异议的态度 2、异议处理公式 3、清收常见异议的处理语术</p> <p>第五步：清收促成</p> <p>1、推动成交的勇气 2、交易促成的四种方式</p> <p>第六步：客户维护</p> <p>1、用金不如用心，建立客户情感账户 2、低成本维护四种方式 3、高成本客户维护参考</p> <p>谈判篇：</p> <p>一、检验谈判的筹码</p> <p>1、谈判是权力还是心理 2、惩罚和报酬的能力 3、退路和时间的思考 4、法律和专业知识 5、谈判筹码的运用</p> <p>二、准备谈判的七大要件</p> <p>1、双边关系 2、沟通管道 3、利益 4、正当性 5、方案 6、承诺 7、退路</p> <p>三、谈判的实质结构</p> <p>1、谈判场地的选择 2、谈判座位的安排 3、多管道沟通 4、谈判的期限</p>
--	--	--

5、谈判队伍的组成

6、谈判的议程安排

四、谈判桌上的说服技巧

1、双人单面向买卖的七种模型

2、吸引对方的条件

3、让对方感到恐惧与威胁

4、转移注意力

5、对方可以同意的事项

6、达成大的原则

7、这样做才是对的

五、谈判桌上的出牌方式

1、提出我想要的

2、提出我认为对方会接受的

3、客观原则支撑的出牌

4、诱敌深入

5、引爆冲突，先破后立

六、谈判桌上的推挡功夫

1、如何挡对方

2、如何开关谈判的门

3、让步的艺术

4、如何锁住自己的立场

5、锁住立场后如何解套

6、让步的时机把握

7、谈判的解题模型

8、谈判的收尾

促成篇：

一、适时反击

二、攻击要塞

三、“白脸”“黑脸”

四、“转折”为先

五、文件战术

六、期限效果

七、调整议题

八、打破僵局

九、声东击西

十、金蝉脱壳

十一、欲擒故纵

十二、扮猪吃虎

十三、缓兵之计

十四、草船借箭

十五、赤子之心

十六、走为上策

十七、杠杆作用

		十八、“推一推一拉”术 十九、反败为胜 二十、态度简明
	17:30-18 : 30	外拓清收准备
第三、 四、五日	8:00—8:30	晨会，战前动员
	8:30—12:00	清收营销；老师巡回辅导
	14 : 00—17 : 30	清收营销；老师巡回辅导
	17:30—18:30	大组汇总小组成绩，开总结会议，沟通遇到的问题。
第六日上午	8:00—8:30	晨会，战前动员
	8:30—12:00	清收营销；老师巡回辅导
第六日下午	14:00-17:00	总结，表彰，后续固话研讨会
备注	外拓培训时间可以根据银行相关情况进行微调，以银行实际安排为准	