

《信用卡催收技能提升》

【课程大纲】

一、 信用卡不良原因分析：

A， 大额套现

B， 不良消费

C， 理财规划严重失误

D， 负债抵扣

E， 不良习惯

F， 盗刷：境内及跨境

二、 不良分析：

1， 躲债：躲避债务，拒接、换号、更换城市及工作地点

2， 无力偿还：负债极高，收入极低，多方负债。

3， 恶意拖欠：拒不还款，恶性屏蔽。

4， 有意偿还：不懂方法，不明原因，疏于计算。

三、 电话催收技巧：

1， 旁敲侧击：对于客户的有效提示。

2，围点打援：多方问询，建立画像。

3，提示结果：声明后果，强调手段

4，以情动人：拉近距离，寻找突破。

5，方法探讨：预估负债，横顶突破。

6，气氛打造：寻求共性，查找要点。

四、 上门催收技巧：

1，年龄分析：青年负债分析，中青年客户负债分析及原因，中年客户负债分析。

2，工作地点催收及研究：如何找到客户真实出现的地点（工作地点、生活地点）

3，普通客户催收技能：工作地点特征分析，负责人职业特点分析，打入负债人工作地点，开发还款计划，列明原因。

4，特族客户催收技能：延长沟通时间，强化沟通效果，扩张潜在影响力。

5，经营地点催收技巧：屋内位置选择，谈话语气的揉捏，客户气场压制，个人安全把控。

6，合规的宣导法规政策：催收函周期、诉讼周期、量刑程度、违约金等。

五、 后期跟进：

- 1， 拉近距离，增进关系
- 2， 情感依托，扣紧痛点
- 3， 及时报案，珍惜时限
- 4， 征信政策，资产分析
- 5， 资料全面，提早准备。