

## 不良贷款清收外拓实战辅导 (5天4晚)

**【授课形式】：**

真刀真枪，实地辅导，PK竞赛，让培训走进清收现场

**【课程时间】：**

5天4晚--- (1+4) 模式

**【参训人员】：**

分支行行长、网点主任、客户经理、清收人员

**【培训所需工具和设备】：**

- 1、安排能排成分组研讨的会场形式，要求会场座位能移动。
- 2、事先设置好学员席位牌。
- 3、能接电脑音频的音响两只以及投影仪，无线麦克风2-3只，白板，白板笔红、蓝或红、黑两色，拍照及摄像的设备（根据培训单位的宣传需要而安排）

**【项目时间安排】**

日期	时间	内容
第一天	开班：领导讲话	
授课：不良贷款清收实战技能培训	9:00-12:00 14:00-17:00	授课：不良贷款催收之道： 催收策略；催收思路；催收流程 授课：不良贷款清收之术，催收技巧30法 案例为主；结合实际
第二天	8:30-9:00 9:00-17:00 17:30-18:30	大组、小组集合，晨会动员 学习： 1、主动出击，上门催收技巧； 2、结合上下游，应收账款催收； 3、盘活为主，深入了解客户 大组汇总小组成绩，点评，集中解决催收中遇到的问题，树标杆，每日一星分享
第三天	8:30-9:00 9:00-17:00 17:30-18:30	大组、小组集合，晨会动员 1、以家庭银行为主题的催收概念； 2、利用客户的家人、亲属、担保人、利益相关人员；感情催收 3、催收台账的完善 总结模式 催收台账的完善 一户一策
第四天	8:30-9:00	大组、小组集合，晨会动员

公职人员为主体的催收	9:00-17:00	1、利用群体进行催收，全行社上下联动 2、争取公检法，执行机构的支持与配合 3、争取各机关单位部门的支持，上级的支持，政府的支持
	17:30-18:30	商户交流会：
第五天	8:30-9:00	大组、小组集合，晨会动员
集中宣传，提升信用环境，打击老赖，总结	9:00-11:30	1、信用村宣传； 2、打击老赖宣传； 3、黑名单的震慑
	14:00-16:00	督导清收师队伍建立
	16:00-17:00	总结：后续安排

备注：课程时间可以根据贵单位实际情况而定

## 培训大纲

### 第一章、不良贷款清收之道

#### 对待风险的态度

##### 一、营销的顺序

- 1、信用风险
- 2、操作风险
- 3、市场风险

从风险与业务发展的角度，如何理解“鸟在笼中，恨关羽不能张飞；人处世上，要八戒更须悟空”

#### 发展与风险如何处理

##### 二、两个角度，三品三表，四类客户

###### 1、还款能力与还款意愿

┆ 还款能力分析：本人—担保人—其他第三方，

案例：

┆ 还款意愿分析

案例：

###### 2、三品三表

┆ 人品产品押品

┆ 水表电表工资表

###### 3、四类客户的处理

┆ 低保类：既无还款能力又无还款意愿的客户

菩萨心肠：案例，

┆ 潜在类：有还款意愿无还款能力的客户

开启智慧：张先生，养鸭，禽流感后陷入贫困，4个小孩

- | 赖皮类：有还款能力无还款意愿的客户
- 霹雳手段：案例，
- | 优质类：既有还款能力又有还款意愿的客户
- 不亢不卑：长期合作

### 三、不良贷款清收流程

- 1、嘘寒问暖
- 2、了解原因
- 3、协商解决
- 4、签收单据，保留证据
- 5、建立台账，跟踪

### 四、四种思路与四种策略

#### (一) 四种思路

##### 1、动之以情

案例：

##### 2、晓之以理

案例：

##### 3、喻之以利害

案例：

##### 4、绳之以法

案例：

| 诉讼时效的确认

| 资产保全

| 通知书、支付令、公示催收

##### 5、禁止：黑白两道

案例：某行雇佣侦探公司暴力催收的后果

#### (二) 四种转变

##### 1、给面子

三碗面：情面、体面、场面

和谐社会，中和之道

##### 2、换时间

###### (1) 按日历顺序区分的清收节点

| 一天之中的好节点

| 一周之中的好节点

| 月之中的好时点

###### (2) 按节日顺序区分的好节点

| 四大节

| 公休节日

| 工作日

###### (3) 按人情排列区分的清收节点

| 婚丧嫁娶

- | 添丁添物
- | 四大喜事
- | 四大悲事
- (4) 按动植物生长规律区分的节点
- | 养殖业：春生夏长，秋收冬藏
- | 动物：买种，喂养，出栏，收款

### 3、换地点

- | 家里
- | 行里
- | 办公室
- | 路边
- | 餐厅
- | 担保人家
- | 其他

### 4、找熟人

案例：

## 第二章、不良贷款清收之术，催收技巧 30 法

### 一、主动出击法

### 二、感情投入法

案例：

### 三、参与核算法

### 四、帮助讨债法

### 五、出谋划策法

案例：

### 六、资金启动法

### 七、借助关系法

### 八、调解法

### 九、群体进攻法

案例：

### 十一、人员交换法

案例：

### 十二、领导出面法

案例：

### 十三、组织干预法

案例

### 十四、信息捕捉法

### 十五、刚柔相济法

### 十六、黑白脸法

### 十七、分解法

### 十八、转让法

十九、债权抵顶法

二十、化整为零法

二十一、先本后息法

案例：

二十二、保险受益清偿法

某行小微贷款，引入保险公司

二十三、担保责任追究法

二十四、抵质押品处置法

二十五、以物抵贷法

二十六、折扣法

二十七、黑名单公示法

案例：

二十八、限制法

案例：

二十九、公证转执行法

三十、依法起诉法

**【备注】** 具体时间可根据受训单位的安排进行调整。

### 本课程见证和效果

- 一、 受训客户：邮储银行浙江省分行、广东省分行，江西省分行，招商银行浙江省分行，建行江西省分行，杭州银行总行，苏州银行总行，新疆乌苏农商行，新疆阿勒泰哈巴河县农信社。
- 二、 受训人数：900 多人
- 三、 课程效果：亲自辅导登门催收企业 65 家，收回金额 8514 万元。