

# 信用卡逾期欠款电话催收训练

主讲：金玉成

**课程对象：**信用卡中心电催坐席及管理人员

**授课方式：**

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、头脑风暴、启发教学

**课时安排：**2天，6小时/天

**课程大纲：**

## 第一讲、风险控制及催收案例热点分析

### 一、信用风险控制热点

- 1、当今社会的信用环境分析
- 2、逾期账款出现的原因？
- 3、国外经营百年的催收公司是如何发展？如何催收的？
- 4、应收账款管理的方法与技巧？
- 5、如何做好企业、个人的信用调查？
- 6、5C理论（品行、能力、资本、抵押、环境），如何理解及运用？
- 7、应收账款常见的危险信号？
- 8、一般客户拖延的常见手法有那些？
- 9、逾期后如何分析评估案件？
- 10、催收前的各项准备工作
- 11、如何做好电话催收？
- 12、如何做好信函催收？

- 13、如何做好上门催收？
- 14、如何做好诉讼催收？
- 15、催收过程应注意那些原则性问题
- 16、如何调查、查找失联债务人？
- 17、催收过程中的施压技巧
- 18、催收过程中常见的法律要点

## 二、信用逾期催收案例分析

- 1、案例分析一：有钱要面子的客户如何催收
- 2、案例分析二：防止里应外合的恶意客户
- 3、案例分析三：如何向担保人催收
- 4、案例分析四：恶意骗贷客户如何催收
- 5、案例分析五：查找担保人资产促使还款
- 6、案例分析七：债务人去世如何催收
- 7、案例分析八：遇到“黑老大”斗智斗勇打好心理战
- 8、案例分析十，如何挖掘债务人还款能力
- 9、坏账案例分析

## 第二讲、逾期欠款清收法律实务及技巧

### 一、催收工作绩效考核要点

- 1、正常还款的两个条件：还款来源+还款能力！
- 2、逾期欠款管理中：催收工作应该由谁负责效果最好？
- 3、清收部门的部门职责、岗位设置、日常管理职责
- 4、电催人员需要具备的素质

- 5、催收人员需要具备的基本素质及催收心态培养
- 6、不同人员配合好——性格学在催收工作中的运用
- 7、催收工作绩效考核要点、逾期清收中的档案管理
- 8、贷前调查、贷后管理与逾期处理的关系
- 9、防控+追收贷款不是一天就变坏的
- 10、逾期催收 TSP 原则：TIME（时间）、SKILL（技术）、PRESS（压力）
- 11、如何寻找施压点？掌握这两个维度，施压不再愁
- 12、及时、渐进、分类、记录

## 二、逾期欠款处理流程

- 1、逾期欠款管理的三个阶段：逾期前、逾期前期、逾期后期
- 2、催收过程中的四个要点及关键
- 3、催收各时段的要点及策略
- 4、什么时间向保证人催收？什么时间向联系人联系？
- 5、三句话让催收效率倍增！
- 6、如何制定催收方案？——两大基础工作
- 7、如何搜集客户的信息？
- 8、第一个催收电话如何打？电话催收的要诀及技巧
- 9、有效催收的前提——对逾期进行合理的分类（四类逾期及处理思路）

第一类：还款意愿和还款能力都没问题

第二类：还款意愿良好，还款能力出问题

第三类：还款意愿弱化或丧失，还款能力没问题

第四类：意愿和能力都出问题

10、如何制定逾期清收方案，清收方案应具备的内容。

### 三、逾期欠款的处理方法

#### 1、催收方法概述

A、逾期欠款的催收方式

B、诉讼与非诉讼的选择

#### 2、非诉催收要点

A、常见非诉讼方法汇总：

电话、发函、律师函、EMAIL、短信、发公告等。

B、非诉方法操作要点：

电话催收要点：电话催收的流程及规范话术

发函催收要点：发函催收概述、发函催收的技巧及要点

上门催收要点：上门催收的分类、上门催收前的思考

上门催收基本原则、上门催收的实施

C、催收各环节要点及注意事项

D、不同客户类型不同策略

客户类型：强硬型、阴谋性、合作型、感情型、固执型、虚荣型。

债务人心态分析：扮可怜、求同情；轻描淡写、让你无处发力；

赖皮；逃避、拖延；怕烦、怕影响声誉。

#### 3、诉讼催收及强制执行

A 判断是否需要提起诉讼、

B 诉讼的基本流程及需要注意的问题如何配合法院提高清收效率？

C 诉讼与仲裁的选择

D 债务人下落不明时的处理、

E 债务人或保证人涉及刑事犯罪对实现债权的影响

F 附：录音证据的法律效力及取证技巧！

G 追讨过程中的诉讼时效、追讨过程中的财产保全

H 如何确定合理的诉讼请求？

### **第三讲、电话催收十二个策略：**

1、感情投入法

2、红白脸法

3、纠缠法

4、特殊人群讨债法

5、“拿短”讨债法

6、“毁誉”讨债法；

7、激将法

8、挤牙膏讨债法

9、敲山震虎讨债法

10、软硬兼施讨债法

11、以退为进讨债法

12、欲擒故纵

### **第四讲、课程回顾与互动交流**