

续期业务催收流程

主讲：金玉成

【课程对象】

【课时安排】

1天，6小时 / 天

【授课方式】

专题讲授、案例分析、情景模拟、小组研讨、头脑风暴、工具分享、启发教学

【课程大纲】

导言：一个中心，三个基本点

一、催前作业

- 1、清单管理
 - A、信息分类
 - B、迷失处理
- 2、电话催收
 - A、电话催收的四个目的
 - B、电话催收的两个关键
- 3、清单信息管理
 - A、清单信息管理的目的
 - B、清单信息管理的核心
 - C、清单记录演示

二、催中作业

案例分析

- 1、正常单处理
- 2、疑难单分类和处理
 - A、续期催收常见异议处理
 - B、拒缴单的处理
- 3、面访的要求
 - A、孤儿单
 - B、变更单

三、催后作业

- 1、收据的递送
 - A、目的：加强客户的信任感
 - B、关键：履行承诺、打造售后形象
- 2、失效保单的处理
 - A、目的：规避风险、确保客户利益
 - B、关键：回访确认、整理存档

案例分析

- 3、如何预防失效保单的产生
 - A、回访管理
 - B、回访管理模型分析
 - C、回访管理资料准确率与催收成功率
- 4、有效提高继续率的四大途径

四、研讨

- 1、回访的话术
- 2、如何发现挂单的现象
- 3、如何让客户配合我们做回访工作
- 4、五个一法则

五、课程回顾与互动交流