

课程大纲

课程一（上午）宏观经济及消费信贷情势分析

一、宏观经济分享

- 1、主要经济数据
- 2、2020年经济走势

二、消费信贷业务状况

- 1、消费信贷客户类型及画像
- 2、消费信贷发展特征

三、信用卡业务状况

- 1、信用卡业务现状
- 2、信用卡业务发展趋势及痛点

课程二（上午）：违约客户分析

一、客户类型分析

二、客户心理分析

三、客户分级定位

四、不同区域客户的风险特点

休息 10 分钟

课程三（上午）：信用卡电话催收及准备

一、常规催收模式

二、催收误区

三、心理准备

四、资料准备

五、话术准备

六、提问技巧

课程四（上午）：信用卡电话催收务实技巧

一、音量控制

二、语速语态

三、态度立场

四、时间控制

五、心理干预

案例分享

情景演练

课程五（上午）：信用卡各帐龄段电催重点

一、M1

、 M2-M3

三、M3 以上

午休

课程六（下午）：电话催收之辅助--法务催收

一、法律函件的准备

二、法律函件样式展示

三、法务催收执行要点

课程七（下午）：特殊客户处理

- 一、重点客户或高风险客户
- 二、复杂客户
- 三、异地客户催收技巧

课程八（下午）：客户服务及团队管理

- 一、客户服务模式
- 二、客户投诉、抱怨处理
- 三、优秀团队队长养成记

休息 10 分钟

课程九（下午）：沟通心理学与心态调整

- 一、客户心理
- 二、沟通表达能力提升技巧
- 三、催收人员心态
- 三、催收人员减压及调整方法

课程十（下午）：催收制度及数据管理

- 一、催收建章建制
- 二、催收工作管理
- 三、催收报表体系（样本、工具展示）

课程十一（下午）：大数据催收运用

- 一、大数据风控模式简介
- 二、大数据风控运用案例

课后交流