

贷款清收谈判技巧提升

【课程背景】

在贷款清收当中，普遍存在单纯依赖诉讼手段、贷款逾期一诉了之的情况，员工自主清收的积极性不高、技巧不够，对很多借款人束手无策，不良贷款清收效率较低。

王团结老师在大量实践案例的基础上，通过对 500 多次清收场面的复盘重构，并萃取了十几位清收高手的经验，总结出一套清收谈判标准化流程。无论清收人员工作经验多少，按照流程手册操作，并辅之以配套话术，都可以顺畅地完成清收谈判，可以大幅提升清收工作效率。

【课程收益】

- 深度分析，掌握催收与谈判心理学
- 对症下药，三种类型提供三种方案
- 多管齐下，非诉手段诉讼手段并用
- 发现规律，实现贷款催收标准流程

【适用对象】 客户经理、专职清收人员、支行行长

【讲师介绍】

王团结老师，曾在中国银行、民生银行工作 11 年，先后从事

过资产保全、客户经理、法律合规等岗位，有丰富的一线岗位实践经验。2014年开始专职从事银行咨询培训工作，讲授不良贷款清收和信贷风控方面的课程。先后参与数十个不良贷款清收项目，从各家银行的清收高手身上萃取大量的实战技巧，总结成规律性、可复制的知识与技巧。2017年参与咨询辅导的某银行“零售风险条线星助力百人计划”项目，获得《培训》杂志主办的“2017年中国人才发展菁英奖”之“最佳学习项目奖”。

【课时】 6课时

【课程大纲】

一、 学党史，做清收

- 1、 清收要有敢打必胜的亮剑精神
 - 1) 要打就打王牌：只是歼灭国民党一个师，孟良崮战役为何彪炳史册？
 - 2) 打得一拳开，免得百拳来：抗美援朝为什么被称为“立国之战”，上甘岭为什么成为朝鲜战争的转折点？
- 2、 坚决执行命令、保证完成任务
 - 1) “我不要伤亡数字，我只要塔山！”——塔山阻击战
 - 2) “五十军就是全拼光了，也要守下去！”——汉江阻击战
 - 3) 新时代的“最美逆行者”
- 3、 总结战术，不断夺取胜利

- 1) “三三制、三猛战术”——战术大师林彪怎样横扫全国
- 2) “猛穿插，巧迂回，分割围歼”——抗美援朝的战术运用
- 3) 神兵天降——中印战争中我军的经典战术运用

二、客户分类，区别对待

- 1、 有还款能力、无还款意愿的债务人如何催收？
 - 1) 老赖是怎样炼成的——老赖的高自尊性格
 - A. 老赖的根本问题是他没有意识到自己错了
 - B. 老赖的识别与判断方法
 - 2) 强中自有强中手，恶人还须恶人磨
 - A. 贷款清收中的厚黑原理
 - B. 高强度催收 案例：长达 12 小时的谈判
 - C. 高频率催收 案例：一天打了 80 个电话
 - 3) 怎样找准老赖的软肋，有效施压？
 - A. 面子 案例：当地知名企业家的催收
 - B. 孩子 案例：“不要让孩子知道我们欠钱的事”
 - C. 妻子 案例：“妻贤夫祸少”
 - D. 票子 案例：准备现场卖羊，贷户开始还款
 - 4) 欠钱不还会不会被判刑？——向老赖的极限施压
 - A. 骗取贷款罪 案例：钱被抵押人使用，虚构贷款用途
 - B. 拒不执行判决裁定罪 案例：本应用于还款的租金被挪用
 - C. 虚假诉讼罪 案例：一名老师的假诉讼、假执行

5) 除了强硬手段，有没有其他方法说服老赖？

A. 案例 1：对吹嘘老板的“捧杀”战术

B. 案例 2：对社会人的“义气”说服

C. 案例 3：从收藏话题入手，顺利达成还款协议

2、 有还款意愿、没有还款能力的如何催收？

1) 欺软怕硬，清收大忌

A. 案例 1 一味施压，把对方逼急，引来警察清场

B. 案例 2 离婚、女儿又患绝症的借款人还了 5000 元

2) 低自尊人格的人是怎样陷入债务绝境的

A. 案例分析：为什么有人会因为压力轻生

B. 恰如其分的自尊

C. 钝感力

D. 被讨厌的勇气

3) 低自尊人格的识别

A. 弱气场

B. 讨好别人

C. 有钱没钱全在脸上

4) 感情战术

A. 一句话 案例 1 “无债一身轻”

B. 一件事 案例 2 不良贷款户还款后送来感谢信

C. 一包糖 案例 3 年底看望不良贷款户，年后来还款

D. 一支烟 案例 4 儿子跑路，残疾老父亲替儿还债

E. 斯德哥尔摩综合症原理

3、 大额贷款的 8 种情况、8 种解决方案

- 1) 经营困难，勉强维持：挤
- 2) 起死回生，努力还款：制定计划，尽早还清
- 3) 起死回生，逃废债务：司法手段，严厉打击
- 4) 另起炉灶，努力还款：制定计划，督促还款
- 5) 另起炉灶，不愿还款：据理力争，积极争取
- 6) 彻底倒闭，处置资产：紧盯进程，抓住时机
- 7) 彻底倒闭，打工还债：制定计划，监督履行
- 8) 跑路失联，人去楼空：寻找第二还款来源

三、 谈判技巧提升

1、 债务人的各种借口，怎么应对？

- 1) “我现在困难，没钱”
- 2) “别人没还”
- 3) “我就不还”
- 4) “你们违规”

2、 借款人很强硬，怎么进行谈判？

- 1) 群狼战术：以多打少
 - A. 对方家中有人帮忙怎么处理？
 - B. 多个担保人，能否共同商量还款份额？
- 2) 车轮战：把老赖说得“脑瓜疼”
- 3) 消耗战：看谁先崩溃

- 4) 红白脸战术：打一拳，给一个枣吃
 - A. 红脸的出场时间
 - B. 识破对方的红白脸策略
- 3、 借款人每次还 200，贷款怎么清收？
 - 1) 确立目标和底限
 - 2) 漫天要价，就地还钱
 - 3) 制定还款计划
- 4、 “要么只还本金，要么一分不还”，这怎么处理？
 - 1) 让步的节奏：越让越少，最多三次
 - 2) 挡箭牌策略
 - 3) 有让步必须有交换
- 5、 对方答应下周还钱，我们走还是不走？
 - 1) 嘴巴会撒谎，身体很诚实——读懂肢体语言
 - 2) 头部动作
 - 3) 手部动作
 - 4) 脚部动作
 - 5) 肢体语言的变化
- 6、 怎样说服对方还钱？
 - 1) 满足对方的力量 案例：你给“面子”，他给“票子”
 - 2) 害怕你的力量 案例：躲避不见不一定是坏事
 - 3) 专家的力量 案例：“债务处理专家”帮对方解困
 - 4) 认同的力量 案例：从父母身上找到突破口

5) 惯例的力量 案例：“村看村，户看户，群众看干部”

6) 坚持不懈的力量 案例：精诚所致，金石为开

7) 情绪的力量 案例：“摔杯子”将对方镇住

四、 诉讼清收实务

1、 边打边谈—诉讼与谈判的关系

1) 谈判要以诉讼为筹码

2) 诉讼过程离不开谈判

2、 诉前保全与执行

1) 什么时间保全起诉最好？

2) 诉讼之后还能不能自己催收？

3) 如何查找财产线索？

A. 现金、债权、股权

B. 货物、设备、不动产

4) 失信惩戒措施

3、 债务人逃废债应对策略

1) 债务人转移财产如保应对？

2) 债务人虚假诉讼、自己查封自己如何应对？

3) 抵押人将抵押物出租如何处理？

4、 如何提高诉讼效率

1) 帮忙工作法

2) 联席会议法

五、 问题贷款清收策略

- 1、 借名贷款
 - 1) 釜底抽薪：催收实际用款人
 - 2) 敲山震虎：催收签字借款人
 - 3) 杀手锏：刑事催收手段
- 2、 关系人贷款：解铃还需系铃人
- 3、 丧失诉讼时效的贷款怎样催收？
 - 1) 正常催收，大部分具有还款意愿
 - 2) 先声夺人：先要求对方还款
 - 3) 让步策略：要求对方签催收通知书
- 4、 茫茫人海，债务人失联怎么查找？
 - 1) 区分真假失联
 - 2) 内部系统信息查找
 - 3) 网络信息查找
 - 4) 社会关系网查找
 - 5) 住址单位查找