

电话催收

【课程大纲】

一、违约客户分析

- 1) 一、客户类型分析
- 2) 客户心理分析
- 3) 客户分级定位
- 4) 不同区域客户的风险特点

二、催收模式与常见问题剖析

- 5) 常规催收模式
- 6) 催收误区
- 7) 案例分析

课程三（上午）：电话催收的准备

- 一、心理准备
- 二、资料准备
- 三、话术准备
- 四、提问技巧

课程四（上午）：电话催收技巧

- 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（下午）：各帐龄客户电催重点

- 一、M1
- 、 M2-M3
- 一、 M3 以上

课程六（下午）：法务催收务实

- 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

休息 10 分钟

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

第二天

课程一（上午）：车贷业务概况及主要类型

- 一、 车贷市场概况
- 二、 车贷业务的发展趋势
- 三、 车贷业务类型

课程二（上午）：车贷业务风险控制

- 一、 车贷业务主要风险点
- 二、 车贷业务风险控制方法
- 三、 车贷业务风控“一个核心、三大支柱”

休息 10 分钟

课程三（上午）：车贷客户电催务实

- 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

课程四（上午）：消费贷&房贷客户电催务实

- 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

午休

课程五（下午）：消费贷款服务理念

- 一、 忠诚度、美誉度提升
- 二、 客户关系管理
- 三、 客户深度营销服务

课程六（下午）：优质客户服务

- 一、 优质客户服务模式
- 二、 客户投诉、抱怨处理
- 三、 案例分析

休息 10 分钟

课程七（下午）：沟通心理学与人脉管理

- 一、 客户心理
- 二、 优质客户人脉图谱

课程八（下午）：催收制度建设和工具使用

- 一、 催收建章建制
- 二、 催收工作管理
- 三、 催收报表体系

课程九（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