

贷中外访和贷后催收服务沟通技巧

【课程时间】

2天

【课程大纲】

第一天 有效沟通—服务提升篇

课程一（上午）：消费贷款特点

信用贷款

- 一、消费贷款特征分析
- 二、消费贷款业务类型

课程二（上午）：消费贷款客户

- 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

课程三（上午）：消费贷款产品

- 一、车贷
- 二、综合消费贷款

课程四（上午）：消费贷款风控

- 一、消费贷款主要风险点
- 二、消费贷款风险控制方法

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

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）：催收误区

- 一、常规催收模式
- 二、催收误区
- 三、案例分析

第二天 有效沟通—技巧提升篇

课程一（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

课程二（上午）：各帐龄客户电催重点

一、M1

二、M2-M3

三、M3 以上

课程三（上午）：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

课程四（上午）：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

课程五（下午）：上门催收技巧

一、上门催收准备工作

二、上门催收的重点和难点

课程七（下午）：催收法律问题规避

- 一、常见法律问题
- 二、风险规避
- 三、告别“野蛮”催收

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

课程八（下午）：创新催收模式

- 一、大数据风控运用
 - （一）、大数据风控模式简介
 - （二）、[大数据风控运用案例](#)
- 二、互联网+催收
 - （一）、平台合作
 - （二）O2O 催收模式
- 三、线下合作