

# 车贷电话催收

## 【课程时间】

时间：2天

第一天（上午：车贷业务概况+下午：电催务实）

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”

课程三（上午）：车贷客户分析

- 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

课程四（上午）：催收模式与常见问题剖析

- 一、 常规催收模式

二、 催收误区

三、 案例分析

#### 课程五（下午）：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

#### 课程六（下午）：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

#### 课程七（下午）：各帐龄客户电催重点

一、 M1

二、 M2-M3

三、 M3 以上

第二天（上午：服务提升+下午：创新催收、制度建设）

## **课程一（上午）：电催+法务催收配合**

- 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

## **课程二（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

## **课程三（上午）：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

## **课程四（上午）：优质客户服务**

- 四、 优质客户服务模式
- 五、 客户投诉、抱怨处理
- 六、 案例分析

## **课程五（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

## 课程六（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

## 课程七（下午）：催收法律问题规避

常见法律问题

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