

电话催收

【课程大纲】

课程一（上午）小微企业现状及金融痛点

一、宏观经济分享

- 1、主要经济数据
- 2、2019年经济走势

二、区域经济分享

- 1、区域经济特色
- 2、产业发展分析

三、小微企业发展剖析

- 1、发展现状和瓶颈
- 2、小微企业发展之道

四、小微信贷业务的难点

- 1、小微企业融资渠道
- 2、小微信贷业务痛点

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

课程三（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

课程四（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

课程五（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（多组对练）

课程六（下午）：各帐龄客户电催重点

一、M1

1、M1 客户违约情形

2、M1 客户违约心态

3、M1 客户电催重点

二、M2-M3

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

其他公司案例解析

互动小游戏

课程八（下午）：高危行业客户应对方式

- 一、哪些行业属于高危行业
- 二、高危行业客户特征
- 三、高危行业催收要点

课程九（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

课程十（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