

# 课程大纲

时间：2天

讲师：胡元未

## 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”

休息 10 分钟

### 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

## 午休

### 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

休息 10 分钟

### 课程七（下午）：各帐龄客户电催重点

- 一、M1
- 、 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

休息 10 分钟

### **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

## **午休**

### **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

休息 10 分钟

### **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

课后交流