

课程大纲

时间：2天

讲师：胡元未

第一天 有效沟通—服务提升篇

课程一（上午）：消费贷款特点

- 一、 信用贷款
- 二、 消费贷款特征分析
- 三、 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

休息 10 分钟

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
- 、 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

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

休息 10 分钟

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

下午

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

课程六（下午）：模拟演练

1 个小时

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

课后交流