

电话催收课程大纲

时间：1 天

讲师：胡老师

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、2021 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

休息 10 分钟

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）

午休

下午开场互动

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

休息 10 分钟

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

课后交流