

课程大纲

时间：1 天

讲师：胡元未

课程一（上午）宏观经济及催收行业概览

一、宏观经济分享

- 1、主要经济数据
- 2、2020 年经济走势

二、个贷业务状况

- 1、个贷客户类型及画像
- 2、个贷发展特征
- 3、信用卡业务状况

三、催收行业现状及趋势

- 1、催收业发展历程
- 2、疫情下催收业“众生相”
- 3、催收业发展趋势

课程二（上午）：客户类型及心理

一、客户类型

二、客户心理分析

三、客户分级定位

四、区域客户的风险特征

休息 10 分钟

课程三（上午）：电话催收谈判务实

一、电话催收难点及重点

二、逾期客户类型及特征

三、逾期客户分类

四、如何打好第一通电话？

(客户案例分析)

午休

五、电话催收谈判 10 个技巧

六、特殊客户或情形应对

- 1、如何修复客户数据
- 2、如何找到“关键先生”
- 3、如何应对失联客户
- 4、如何查找财产线索

.....

七、电话催收谈判管理工具

- 1、催收建章建制
- 2、催收工作管理
- 3、催收报表体系（样本、工具展示）

(情景演练/分组点评)

休息 10 分钟

课程四（下午）：电催心态调整

- 一、电催人员心态
- 二、电催人员减压及调整方法
- 三、培养强大执行力和心理素质
- 四、投诉客户的应对处理方式
 - 1、投诉客户的问题分类
 - 2、投诉客户的心态
 - 3、投诉客户的应对流程及技巧

.....

课程五（下午）：大数据催收运用

- 一、大数据催收要素
- 二、大数据催收案例

课堂总结/课后交流