

课程大纲

时间：2 天

讲师：胡元未

第一章、个贷业务趋势

一、个贷业务状况

1、个贷客户类型及画像

2、个贷业务特征

第二章、违约客户画像分析

一、客户类型分析

二、客户心理分析

三、客户分级分类

第三章、相关政策解读及导向分析

一、《中华人民共和国消费者权益保护法》

二、《中华人民共和国民法典》

三、《个人信息保护法》

四、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》

五、新法“新提法、新理解”

1、了解新政策（信息保护、消费者权益、监管、投诉等）

2、掌握新要求

3、学习新技能

4、应对新风险

六、法律关注的重点要点

1、收费项目

2、信息公示

3、言行规范

4、合同理解

第四章、电话催收技巧务实

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

六、M1、M2、M3 各账龄段催收重点

七、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

(催收案例分析)

第五章、电催人员心态调章

- 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

第六章、投诉客户的应对方式

- 一、投诉客户的问题分类
- 二、投诉客户的心态
- 三、投诉客户应对流程及技巧
- 四、客户满意度提升模式

第七章、电话催收风险规避

- 一、典型风险类型及表现
 - 1、客户“录音”、“录像”或“直播”处理
 - 2、多申多贷户客户催收难点
 - 3、以“破产名义”逃避债务
 - 4、第三方联系人“陷阱”
 - 5、恶意投诉及应对
- 二、告别“野蛮”催收
- 三、破解“反催联盟”方法

课后交流