

课程大纲

时间：6H+6H

讲师：胡元未

课程计划：

课题一、消费贷电话催收基础认知

一、消费贷电话催收定义及误区

- 1、电话催收定义、流程及规范
- 2、电话催收误区及关注要点
- 3、电话催收的政策及监管要求

二、消费贷客户认识及剖析

1、消费贷客户消费特征

1、消费贷客户风险特征

三、消费贷违约客户分析

1、客户心理分析

2、客户分级定位

课题二、消费贷电话催收务实及技巧

一、借款人电话催收

1、语气、语态等技巧

2、各账龄段催收要点

二、电话催收技巧

1、如何打好第一通电话？

2、电话催收谈判 10 个技巧

3、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

三、第三方沟通联系方法技巧

1、第三方联系人特点及心态

2、第三方联系人沟通技巧

四、客户信息安全及隐私保护

1、客户个人信息范围

2、常见个人信息风险情形

3、客户信息安全保护的方法

课题三、消费贷电话催收投诉预警及行业痛点剖析

一、电话催收应诉务实及技巧

1、投诉高发点

(1)、收费

(2)、态度

(3) 征信记录

.....

2、解决流程

- (1)、仔细倾听
- (2)、找出问题
- (3)、分析原因
- (4)、解决方案
- (5)、跟踪反馈

3、客诉处理关键点

- (1)、心态/情绪
- (2)、同理心/态度
- (3)、流找关键点
- (4)、时间控制
- (5)、事后跟踪反馈

二、反催联盟及钓鱼客户甄别应对

- 1、反催联盟的表现形式及运作特点
- 2、钓鱼客户动机及表现形式

课题四、消费贷电话催收法律风险规避及大数据催收

一、消费贷电话催收规范

- 1、常见法律风险
- 2、催收相关政策制度及要求
- 3、遵纪守法，告别“野蛮”催收

二、消费贷大数据催收运用

- 1、大数据风控模式简介
- 2、大数据风控运用案例

案例分析/课后交流

辅导计划：

时间	项目	老师工作内容	行方工作
上午 (9 : 00-12:00)	辅导 10 组人员电话催收实战	对标授课内容进行实战辅导	1、准备客户清单 2、做好案卷等资料准备
	现场总结	老师对催收人员催收的突出情况进行总结指导	
下午 (14 : 00-17:00)	辅导 1 组上门催收	上门实战辅导	1、准备客户资料 2、培训会场 3、物料支持
	课堂总结	总结话术、输出管理工具	