

# 课程大纲

时间：6H

讲师：胡元未

## 课题一、消费贷电话催收基础认知

一、消费贷电话催收行业特性及专业要求

1、电话催收行业特性

2、电话催收专业要求

二、消费贷电话催收监管政策及管理规范

1、电话催收监管政策

2、电话催收日常管理要求

三、消费贷客户及风险特征

1、消费贷客户的特征

2、不同区域客户风险特征

## 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、

3、第三方沟通的合规要求

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

五、电话催收谈判技巧及工具

1、电话催收谈判技巧

2、电话催收谈判工具介绍

## 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、外访催收合规痛点及要点

- 1、外访催收合规痛点
- 2、外访催收流程及要点

### 三、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