

课程大纲

时间：6H

讲师：胡元未

课题一、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

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、电话催收务实及技巧

一、借款人各账龄段催收

- 1、M2 催收
- 2、M3 催收
- 3、M4 催收
- 4、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
- 4、语气、语态等技巧

- (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、电话催收投诉预警及应对

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)、寻找关键点
- (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、合规催收及风险规避

一、常见法律风险

二、电话催收政策及监管要求

三、催收相关政策制度及要求

四、遵纪守法，告别“野蛮”催收

案例分析/课后交流