

**课时：6小时**

**讲师：胡元未**

### **模块一、逾期客户分析**

- 一、客户类型分析
- 二、客户心理分析
- 三、客户分级定位
- 四、不同区域客户的风险特点

### **模块二、贷后管理及风险预警**

- 一、贷后管理内容
  - 二、贷后管理报告
  - 三、九类预警信号提示
- 第一类：征信异常
- 第二类：收入异常
- 第三类：外部评价差
- 第四类：产生纠纷
- 第五类：抵押条件弱化

.....

### **模块三、电话催收实操**

- 一、常规催收模式
  - 二、催收误区
  - 三、电催准备
- 1、心理准备

2、资料准备

3、话术准备

#### 四、电催技巧

1、音量控制

2、语速语态

3、态度立场

4、时间控制

5、心理干预

#### 五、各帐龄客户电催重点

1、M1

2、M2-M3

3、M3 以上

4、各账龄段催收要点

#### 六、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

## 七、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

### 模拟演练/案例分析

## 模块四、上门催收技巧

### 一、上门催收准备工作

- 1、客户背景
- 2、文件资料
- 3、催收人员/时间/路线等安排
- 4、催收思路

### 二、上门催收执行

- 1、催收对象
- 2、催收应变
- 3、催收技巧使用

### 三、上门催收的重点和难点

- 1、催收重点
  - 1) 谈判话术
  - 2) 双人配合
  - 3) 回款目标

### 模拟演练/案例分析

## 模块五、法务催收技巧

### 一、法律函件催收

- 1、法律函件的准备
- 2、法律函件样式展示
  - 1) 催收函
  - 2) 律师函
  - 3) 催收短信
  - 4) 催收微信

## **模块六、催收情绪管理及风险规避**

### **一、 催收情绪管理**

- 1、 沟通表达能力提升技巧
- 2、催收人员心态
- 3、催收人员减压及调整方法

### **二、催收法律风险规避及案防**

- 1、催收法律合规性
- 2、典型案件及风险防范

**课后交流/探讨/反馈**