

续期催收话术 催收工作总结(大全8篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

续期催收话术篇一

白驹过隙，来到公司也半年了，从菜鸟催收员成长为老鸟催收员，经手了几百个案子，了解了几百种案情，分析了几百个债务人，发现做催收也是一门学问，一门考验我如何分辨真实与谎言、如何选择顺势或逆势、如何处理事实和狡辩、如何战胜自己和敌人的大学问。做的好与不足，都已成为过去，重要的是如何在即将到来的一年中发扬自己的长处改善自己的不足，以迎接未来更大的挑战。现将过去工作中的事情向领导汇报，希望领导批评指正。一，业绩总结。

2014年7月份至2014年12月份，总回收金额466254.5元，为公司创造佣金62059.5元，为部门创造业绩62059.5*0.7=43441.65元。对于这份成绩单，自己都很不满意，有愧于公司领导的信任和栽培。二，工作总结。

尊敬的领导您好：

我是xxx自xx月xx日来到xxxx催收与反欺诈部这个大家庭。首先学习了我们处贷后催收工作的相关知识，及岗前各位同事的指导和总部的催收培训。然后正式上岗催收一个月。在这一个月里我秉着一边向优秀的同事学习，一边自我总结的工作原则。说说我的认识。

首先、催收能力有待很大的提高，我们是直催部门不是总部电催部门，如果我们的水平还停留在提醒式催收的水平那我

们部门就没有存在的竞争力了。我们的另外一个优势就是能落地上门催收，各家银行各家催收公司都在实施上门催收如果不能有过人的技巧怎能保证优先挽回我行的损失。

其次、催收的技巧问题，我们在催收中总会用到交通银行北京办事处司法组这个称谓，首先我们的法律知识要学习，民事诉讼流程、诉讼费、罚金、强制执行、支付令、刑事诉讼流程、刑法条款、刑事处罚后果。如果这些基本知识都不能掌握牢了，轻则客户认为你不专业、重则认为你是骗子。在催收中我们的客户90%以上都是换了单位住宅，怎么能掌握客户的现在资料。对于很多我不是不还就是没钱这种客户我们怎么能督促他想办法把钱还上等问题。在以后的工作中还要不断的学习。

XXX XXXX年XX月XX日篇三：资产保全部工作总结 资产保全部工作总结

根据河南亿信投资担保有限公司工作的指导思想，我们紧紧围绕着“稳步快速发展”的这一中心。公司迅速占领市场，业务规模进一步扩大，随着借款客户增加、额度增大、风险提高，为保护公司资产安全特成立保全部，负责借后的监管和催收还款工作。纵观半年的业务工作，我们看到经过努力所取得的成果，特别是我部由于成立不久，能在各项资料不全，人员少，时间紧的情况下，团结一致，克服困难，在较短的时间内使催收还款、资产保全等工作有了不小的进展；另一方面我们也看到了借后监管和催收的艰巨性和长期性。

我部自成立以来，迅速进入工作状态，摸清家底，完善不良借款管理机制。随着公司业务的进一步扩大，为保证催收监管工作有计划顺利进行，我部门先后建立融资台账，还款台账和借款档案管理机制，为监管、催收工作打下了良好基础。在借款合同履行期间，对项目进行跟进跟踪考察，认真分析项目运营情况，严控项目经营风险；到期积极催收，提前通知借款单位或个人做好还款准备；逾期还款即时书面通知债

务单位或个人，加大催收还款力度；对有还款难度的单位或个人加以疏导，使其尽快偿还借款。截止目前，多数借款已按时如数偿还，遗留逾期借款也得到了良好的控制。

在工作期间由于经验不足，给借后监管和催收工作造成了一定的难度。公司上半年业务发展迅速，项目监管措施未能及时跟上，给后期的催收工作也造成了不良影响。我公司经营投入的一些项目大多是银行不愿意接受的项目，因此风险加大，为控制风险，必须使用比银行更加严格的监管措施，对涉及额度较大的，应派专人对其进行监管，保证资金的专款专用，减少风险。在保证借款项目安全时，采用的抵押、质押、转让等措施一定要有可控性，在项目执行期间能够及时了解情况，做出反应对策；为增强控制风险能力，尽量要求借款客户提供易变现的抵押物。为保证企业或个人还款能力，在借款时应要求其提供具有还款能力的反担保人，逾期责令反担保人提供连带责任。虽然我公司到目前为止，还未有依靠法律催收的经历，但加大诉讼执行力度，充分发挥依法催收的积极作用，对多次催讨未果，又有财产可执行的赖账户坚决予以催收，对保证公司利益有巨大的作用。

为保证公司利益，提高保全部催收效率，特根据实际情况提出以下工作发展建议：

1、结合《民法通则》、各种案例和银行催收工作经验，以求对公司的催收不良借款、落实债权债务、保全企业资产工作有所帮助。提出如下建议：（1）不良借款催收一定要用书面形式，不能只通过借款人归还本金或利息来中断诉讼时效；（2）逾期借款催收通知书除要求借款人、反担保人签名盖章外，还应要求其盖上手印、写上签收日期；（3）应积极主张对担保人的追索权；（4）对已生效的法律文书不要忘记对所有被告（含借款方、反担保方）的申请执行等。

2、多管齐下，加大力度催收不良借款，要求相关部门在艰巨的催收工作中，继续采取超常规的手段与办法，抓住机遇，

努力寻找盘活不良资产的突破口。上下密切配合，在催收攻坚留下的“硬骨头”中再逐笔分析，继续采取“一户一策”等有效手段，根据各户沉淀原因分别制定出催收盘活化险方案，并制定了2012年催收不良借款考核奖励办法，按年兑现专项奖励等有关考核规定，加大呆账借款核销力度，化解不良资产风险。

3、实行大额不良借款专人负责跟踪管理制度，千方百计、不遗余力地协助保全部进行催收，并共同对有关借款、反担保单位进行催收及协商还款事宜。

4、密切注意企业的动态，多方面了解有关社会信息和当地经济发展趋势，多方面了解该情况对我们的有利性及该债务的可收回性，以尽力挽回出借资金损失。

5、为尽快使抵债资产得以处置与变现，应深入调查待处置抵债资产的实际情况，积极协助联系拍卖公司对待处置抵债资产进行拍卖处置。

续期催收话术篇二

(1) 承诺还款但是屡次爽约的，这种在前期也会有的偶尔出现，中后期那是更是常见的事。此时我们就需要先去了解客户爽约的原因，而我们的态度是需要聆听客户的解释，不能妄下结论客户在狡辩推脱，过激的对待客户，毕竟这类客户还是有还款诚意的。对于这类客户我们应该告知每次爽约会形成一次负面信用记录，产生一次扣款失败费，耐心聆听，有技巧的沟通，让客户自行说出爽约的正真原因，还款时间和金额。

(2) 不愿意还款的，对于这种客户我们首先需要了解客户的心理，是什么原因引起的，是对前期销售，客户，审批金额或者公司的其他不满投诉，还是对催收过程的态度不满投诉，我们需要对症下药，先平复客户情绪，帮助他区分投诉和还

款是两个概念，对于恶意不还款客户可以向客户说明拒绝还款行为产生的法律影响。

(3) 死亡的客户，这类客户我们首先要了解真实性，可通过旁敲侧击，向联系人、工作单位、亲友、住址电话侧面有技巧的探明情况是否属实；索要死亡的相关资料；向相关机构资料核实，对于这样的客户我们可以诱导，试探关系人是否能够代位清偿贷款。

根据逾期客户的不同态度和行为，可以将其分为挑衅型、推托型、受害者型、自信型、顽固型、老练型、保证还款型，共七种类型。针对不同类型的客户，应采用对应的策略进行催收，才可以取得更好的催收效果。

一、挑衅型的客户

1、客户特征：口头及肢体语言具有侵犯性；是最容易解决的一类客户。

2、客户举例：

某客户在第二期还款时就晚了10天，现在第三次还款依旧是逾期状态，信贷员拜访了他的生意，之后还打过好几次电话通知，但该客户面对信贷员的拜访显得异常烦乱并语气强硬的给予了如此的答复：“我就不明白了！我在农行也有贷款，他们从来不像你们这么烦人！我虽然总是迟付但月底我肯定付清，你们并且还要求额外罚金！我还没有晚付十天以上过。”

3、应对技巧：

找出敌对的动机；

让客户发泄，并解释其遇到的挫折；

关怀客户，同情其面对的难处；

当客户冷静下来时，寻找可以解决的方案；

永远不要以硬碰硬。

二、推托型客户

1、客户特征：很难取得联络，从不提供任何解释，也很难拜访到。

2、客户举例：

某客户已经逾期27天了，他的店似乎已经关门，尽管从周围邻居处得知他的店不定期的还开门营业。他从来不接电话，即使我们在店开门的时候拜访，也只能找到一个雇员并且他也说不知道该客户去了哪里。上一次联系该客户时他曾说下周就付款，但从那以后三个星期过去了也没有付。

3、应对技巧：

不断电话联系或者不断上门拜访，直到客户同意对贷款事宜进行探讨；

暗示客户与我们协商将会是个更好的选择。告诉他们：“我本可以给你们提供更好的还款选择。”

成功要素：自信

三、受害者型客户

1、客户特征：客户会表现出极度的悲痛，边哭边讲述现状；她/他会夸大所处的困境，无论协商的过程和结果如何。

2、客户举例：

某客户已经逾期35天，她把生意停了，并且没有找到工作。她总是表现的很谦卑且为贷款负责，但至今她还一点都没有偿付，她告诉我们：“当我的丈夫得知我得到了一笔贷款时，他非常生气，还抢走了那些钱。然后蔬菜都变质了，我不得不关掉了我的店，结果小偷趁店关门又偷了我好多东西…（她边说边哭起来…）”

3、应对技巧：

等到该客户冷静下来，向他/她阐述状况；

向客户表示对其现处困境以同情和理解；

一旦客户得到理解，他/她通常都会变得容易接受其责任；

将重心重新转移到偿还贷款，给予他/她各种还款选择。

四、自信型客户

1、客户特征：他非常顽固，有一点强势、粗鲁，还自认为很聪明很能干。他并不知道状况且看似很清楚诉讼的意义和后果，表现一点都不害怕也不关心。

2、客户举例：

某客户已经逾期15天。我们的信贷员已经拜访了她，但是目前还很难同她达成一致。她很生气的告诉我们：“我所申请的额度被你们的贷审会大大的砍掉了，尽管我仍然领了贷款，但它根本帮不了我。我错过了一个很好的生意机会所以我现在才落到这个下场。我现在根本没有足够的钱来付分期，这不仅仅是我的错，再说我还远远不到30天，为什么你要如此小题大作！你要带律师来去啊，不管怎么样今天我都没钱付，而且你也别想碰我一根毫毛！”

3、应对技巧：

要表现十分坚定，并且显现出对程序和意义的充分了解；

提出强有力的论证和事实；

不要被客户恐吓住；

引领谈话，并且向客户提供可选择的还款方案。

五、顽固型客户

1、客户特征：总是说“我还不了”，“我不会还”，“如果我告诉你我会还那我一定是在撒谎等这类话”，他根本不听你的话或者选择，他们只坚持他们的提议。

2、客户举例：某客户已经逾期25天了，在这期间似乎看不到任何与之达成一致的希望。他提到：“我已经告诉你我还不了，一旦我筹集到了钱我会付。你现在怎么催我都不会有钱。最近生意不好我不能保证任何事情，你站在我这想想，你就知道这很难。我都说了我有了钱就还，我就不明白你干嘛还一直坚持这样。”

3、应对技巧：

一定要耐心；

听完他们的解释后，再次解释为什么政策很严格，且为什么他需要遵守这样的政策；

花一点时间告诉他按时还款的好处和还款的各种方式；

强调还款的过程和按时还款的好处，并及时给出你的建议，保证你领导着谈话，最终你的坚持和专业将会解决一切问题。

六、老练型客户

1、客户特征：通常来自中产阶级/中上阶级。非常友好且受过很好的教育，喜欢炫耀他的社会关系和资产。他们并不害怕任何法律手段且懂得一些金融和法律术语，他们自我感觉良好，且自认为比信贷员懂的更多。

2、客户举例：

某客户已经逾期8天了，信贷员打了个电话后，又前去拜访，但客户告诉他：“你看，我都说了我会还款，你不必担心。我罚金也会付，其他的所有要付的我就会付掉，但现在我在周转上遇到点问题，我的存货已经过季且不能按计划周转，我的毛利润已经下降到影响我的利润率，我一直在努力工作以避免资金流失。我可能要下个月才能还款但我会一次把两笔都付掉。”

3、应对技巧：

表现出对法律手段的程序和其意义的熟悉；

坚持不懈，并且保持友好的态度；

不要理睬其粗鲁的态度及充满敌意的肢体语言；

专业一点，努力让客户通过可行的方案进行还款。

七、保证还款型

1、客户特征：“非常的友善，善于沟通，且一直做保证，但他根本不在意他所承诺的，也很难兑现诺言。

2、客户举例：

某客户已经逾期10天了，信贷员已经拜访3次了且已经3次达

成了不断推迟的还款日期。这个客户从来都不兑现其诺言，这次他又说道：“我实在是非常抱歉，我今天在发现我的同伴没有还款，并且他用那些钱采购了更多的织品用于生意……我只需要3天就可以筹集到钱并还款，请给我一点时间好么，我下周四就付掉……”

3、应对技巧：

告诉他兑现其还款诺言的重要性；

强调不兑现诺言的严重后果；

用行动证明你对催收还款是绝对认真的。

当客户出现逾期时，我们需要投入更多的时间，但很多时候我们都忽视了频繁联系和拜访的重要性。客服及信贷员持续的电话联系及拜访逾期客户，可以让他们明白逾期不还是不行的，让他们时时刻刻感受到被催收压力。只有这样客户才会在有钱时第一时间用来还款。

我公司是经四川省人民政府金融办20xx年x月x日批准筹建□20xx年x月x日正式开业。开业以来，公司严格按照有关规定积极开展业务，在市、县人民政府金融办、人民银行的关心和指导下，在公司领导的正确领导下，在公司各位股东的鼎力支持下，全体员工紧紧围绕公司既定的工作目标，同心同德，开拓创新，取得了较好的经营业绩，在短时间内为公司业务稳定、高效、良好地发展奠定了基础。回顾和总结公司成立以来的工作，主要有以下几个方面：

一、业务发展平稳，经营效益实现稳定。开业以来，经过公司上下一致的努力，业务经营取得了令人相对满意的经营业绩。截止年末累计发生业务xxx笔，累计发放贷款xxx万元，累计实现业务收入xxx万元。上缴各项税费x万元，各项成本费用支出x万元，年末实现净利润x万元。截至年末贷款余

额xxxx万元，到期贷款和利息收回率均为100%，信贷资金实现了良性循环，经营效益较为可观。

二、建章立制，确保业务有序发展。良好的制度管理是一个公司持续、稳定、长久发展的保障。我公司面对成立时间短、人员结构新、业务水平相对较低的不利局面，始终坚持“两条腿走路”，发展业务的同时不忘各项规章制度的建设。为确保小额贷款公司健康发展、业务规范运作，在公司成立初期，我们就组织制定了《贷款管理办法》、《财务管理办法》、《安全保卫制度》、《印章使用管理规定》及《贷款审批委员会工作细则》等规章制度。这些制度办法的实施，为小额贷款公司的正常运营、有效管理奠定了基础，从而保障了各相工作规范有序进行。

三、以抓培训为基础，全面提高从业人员素质。公司成立后，我们面对新公司、新人员，缺流程、缺经验的客观情况，组织全体人员发挥主观能动性，加大学习培训力度，并邀请专业人员进行信贷、管理、消防安全等相关知识讲座，以尽可能短的时间适应工作需要。一是抓好职业道德培训，引导相关人员端正态度，明确定位，找准方向，尽快进入工作状态；二是学习理解公司制定的各项规章制度，并适用到实际工作中；三是抓好业务学习。鉴于新进人员缺乏相关专业知识和从业经验，有的放矢的开展了信贷知识、财务知识、法律知识的业务培训，促使从业人员在业务操作方面尽快适应工作需要。

四、努力开拓市场，用足用好经营资金。开业来，公司从领导到员工齐心协力，利用一切可能的关系和方式主动营销，选择了一批较为理想和相对稳定的客户，为小额贷款公司的后续和长远发展打下了良好基础。在做好存量资金计划安排的同时，对即将到期的贷款也按月度实施调度，进行计划安排，保证此部分资金占用上的衔接，尽可能降低资金闲路。同时为扩大经营资产规模，争取经营效益的最大化，公司积极向商业银行融资洽谈，为公司经营的连续性铺平道路。

五、强化风险防范，实现经营资金的良性循环。本着宁缺毋滥的原则做好市场客户的选择，这也是保证贷款资金安全的首要条件，对每一笔贷款均落实好有效担保，为贷款的安全提供第二还款来源保障。同时，我们要求业务人员在办理业务过程中严格按照规定程序处理，确保所有手续合法、齐全、有效。基于以上办法的严格执行和落实，公司自开业以来办理的所有业务均未产生不良，也没有发生拖欠利息的现象，保证了经营资金良好循环。

回顾过去，公司的各项工作取得的成绩有目共睹：业务经营方面，市场得到拓展，效益实现稳定；内部管理和制度建设逐步走向规范，在经营风险控制上得以明显提高；客户服务越来越细致周到，在做到风险控制和双赢的基础上，为客户提供了快捷、方便、细致周到的服务。经过开业以来一段时间的经营实践，各项工作不断向好，但存在诸多问题亦不可忽视，主要表现在：从业人员业务总体素质有待进一步提高；当前存量贷款结构不尽合理，需要逐步调整；贷后管理相对滞后，风险预警防范有待加强等。

本催收贷款小组上周一、至周五对涡水镇辖内马头冲村委、黄家冲村委、涡水村委、金坑村委等区域进行了一次催收和工作跟进，现就下乡情况作个简单汇报。

涡水镇共有六个村委会。分别是瑶龙、六联、大竹湾、马头冲、黄家冲、涡水村委，7800人口。当地农民以林业为主，农业为辅。

该区域共有借款农户19户。已签回催收通知书13户，现金收回2户，收回本金600元，利息500元。其中；达成还款意向的有4户。分别是房六贵、房生二企、房买些社二企、沈双郎，借款本金4600元。未签回通知书的4户，其中，一人在广州打工，有二户（沈二、盘瑶角二）已丧失诉讼时效。

金坑片区的收回现金三笔，分别是房伟利、房军海、房志勇。

金额共1550元，其中，本金1250元，利息300元。另达成还款意向的一户，是内田村委内新村的房石头，借款本金2300元。

其他情况汇报：黄家冲良东二组，黄家村村委（已和涡水村委合并）借款二笔，金额10000元，需部门领导和涡水村委现任干部协助解决。大龙村委要求开个专用账户，以便于日后划拨入来的专款能做到专款专用。本人已和塘冲分社负责人作了联系。

本周工作计划是：除了继续跟进有意愿还款的欠款农户外，对香坪镇辖区催收一次。

1、催款应该直截了当。催款不是什么见不得人的事，也没有什么妙语，最有效的方式就是有话直说，千万别说对不起，或绕弯子。

2、在采取行动前，先弄清造成拖欠的原因。是疏忽，还是对产品不满，是资金紧张，还是故意，应针对不同的情况采取不同的收帐策略。

3、直接找初始联系人。千万别让客户互相推诿牵着鼻子走。

4、不要做出过激的行为。催款时受了气，再想办法出出气，甚至做出过激的行为，此法不可取。脸皮一旦撕破，客户可能就此赖下去，收款将会越来越难。

6、当机立断，及时中止供货，特别是针对客户“不供货就不再付款”的威胁；否则只会越陷越深。

7、收款时间至关重要，坚持“定期收款”的原则。时间拖得越久，就越难收回。国外专门负责收款的机构的研究表明，收款的难易程度取决于帐龄而不是帐款金额，2年以上的欠帐只有20%能够收回，而2年以内的欠帐80%能够收回。

8、最大的失策之一是要先付一部分款。经验证明，应该要求全额付款，虽说拿到一点总比一点没拿到好，却不如收回更多。

9、采取竞争性的收款策略。只要客户还在营业，他总得向供货商付款。如果你没有收到钱，那他肯定给了别人。获得优先付款机会的供应商通常是与客户保持长期良好业务关系和个人关系的企业，因为谁都不愿意跟朋友闹翻脸。

10、收款要有“钻劲”，要有穷追不舍的精神。我从实践中摸索出了对债务人（业务当事人、主管负责人、财务负责人）实行“三紧跟”的战略，即紧跟在办公室里，紧跟在吃饭上厕所的后面，紧跟在下班回家的途中。虽说有些过份，不得已而为之啊！滴水石穿，绳锯木断，有时确也起到了“功夫不负有心人”的作用。

11、收款要有“柔劲”。从道义上讲，欠别人的款，心有歉意，理应对债权人礼宾相待。但不少欠债单位，有的对你板着脸，有的对你不屑一顾，有的甚至不让你进门！收债人此时就得屈尊就下，用兵之计，攻心为上，说尽人间好话暖语，赔上一个真诚的笑脸，对那“三种人”实施“情感投资”，精诚所至，为争金石所开。

12、收款要有“韧劲”。清收欠款是一项长期艰苦的业务，讨债人要有一种坚韧不拔的毅力，哪怕别人无理地把你象打发乞儿一般，也须忍辱负重，坚守阵地。临阵逃脱，则会前功尽弃。看见了一丝曙光，决不放过机会，同时要学会诉苦，不能同情对方，相反要让对方同情。

13、求助于专业收帐人员或诉诸法律。总有一些骗子和不讲理的客户存心赖帐不还，与他们讲理无异于“对牛弹琴”，采取正常的收款方法往往难于奏效，而一些很不正规、甚至别出心裁的催帐方式则有奇效。因此，当收款难度较大时，可以请那些有特殊收款能力和丰富收款经验的“专业收帐人

员”去收帐。如果此法仍不能奏效，剩下的唯一选择就是直接诉诸法。

续期催收话术篇三

自20xx年x月x日来到催收与反欺诈部这个大家庭。首先学习了我处贷后催收工作的相关知识，及岗前各位同事的指导和总部的催收培训。然后正式上岗催收一个月。在这一个月里我秉着一边向优秀的同事学习，一边自我总结的工作原则。说说我的认识。

首先、催收能力有待很大的提高，我们是直催部门不是总部电催部门，如果我们的水平还停留在提醒式催收的水平那我们部门就没有存在的竞争力了。我们的另外一个优势就是能落地上门催收，各家银行各家催收公司都在实施上门催收如果不能有过人的技巧怎能保证优先挽回我行的损失。

其次、催收的技巧问题，我们在催收中总会用到交通银行北京办事处司法组这个称谓，首先我们的法律知识要学习，民事诉讼流程、诉讼费、罚金、强制执行、支付令、刑事诉讼流程、刑法条款、刑事处罚后果。如果这些基本知识都不能掌握牢了，轻则客户认为你不专业、重则认为你是骗子。在催收中我们的客户90%以上都是换了单位住宅，怎么能掌握客户的现在资料。对于很多我不是不还就是没钱这种客户我们怎么能督促他想办法把钱还上等问题。在以后的工作中还要不断的学习。

再次、思想认识要改变，催收也是销售的一种。以前觉得催收就是要账谁要回来的多谁的任务完成的好就是优秀的了。我们直催部门也是银行的一个窗口部门，我们的一言一行都代表着银行的形象。我们不但是催收也是客服。最后、我对我们行的催收工作的疑问。

1、我们的外访考核每月25单，如果我只是为了完成这个任务

去外访，我可以把明知道无效的地址集中外访一遍，快又简单。

3、很多的欺诈案件按正常案件委托给我们是否有点不公平？

续期催收话术篇四

为进一步加大清欠力度，明确清收责任，防止坏账损失，降低资金占用，维护公司整体利益，针对我公司实际情况，针对应收账款催收原则及考核办法拟定草案如下：

1. “谁销售，谁回款”的原则。欠款形成的事业部为收清收的责任主体；财务部门负责分析与考核，及时提示问题和防范风险。
 2. 逐级落实清收责任的原则。集团公司对各事业部进行考核；各事业部依据本办法制定具体的考核政策，逐笔落实责任部门和责任人；各事业部负责人是欠款清收的第一责任人。
 3. 集中清收与日常管理相结合的原则。各事业部要在加强应收款项日常管理的基础上，集中力量组织突出清收活动。
 4. 广开渠道，多方清收的原则。对欠款的清收事业部要积极采取各项措施，主动与对方对账、认定债权，采取抵抹账、债务重组、法律诉讼等多种方式进行清收，千方百计回收其欠款。
 5. 分类考核，逐笔清收的原则。鉴于一年期以上的欠款均不同程度的存在着坏账损失的风险，因此，各事业部应逐笔进行分析，逐笔落实责任，逐笔组织清收，逐笔进行考核。
1. 只奖不罚。对已有证据表明已进入破产程序清收无望或采取诉讼方式并胜诉但回收困难的老欠款，只奖不罚。其中：对已进入破产程序的欠款按实际回收金额的5%进行奖励；对

已起诉但难以执行的按实际回收金额的3%进行奖励。对其中账龄在一年以上的符合坏账报损的欠款，各事业部应积极取得证据并按程序进行核销，核销部分不奖不惩；对未及时取得证据并按程序核销的，按0.5%的比例进行罚款。

2. 重奖轻罚。对双方存在纠纷、债务人公司结构发生变更、当事人下落不明，清收确有困难的欠款，重奖轻罚。对此类欠款各单位应积极采取主动与对方对账、重新认定债权、抵抹账、债务重组、法律诉讼等方式进行清收。其中：按回款额的3%进行奖励；按抵抹账金额或债务重组金额的1.5%进行奖励；按未完成清收金额的1%罚款。

3. 奖罚对等。对于有还款能力拒不归还欠款的客户和通过努力清收有望的客户，各事业部应加大清收力度，采取有效的清收办法，直至动用法律诉讼手段，确保年内收回，考核政策为奖罚对等，奖罚标准均为1%。

4. 只罚不奖。对于按照合同规定正常结算的欠款，只罚不奖，完不成清收任务，按少回收额的1%罚款且在款项收回前停止其事业部费用报销。

5. 不奖不罚。对合同期内各类押金、质保金、保证金，不奖不罚；对合同期满的，各公司应及时收回本金，逾期未收回的按合同规定少回收额的1%进行罚款。

分别为20xx年9月30日和20xx年12月31日，其中：9月为集团欠款专项清收督导月，活动结束后对阶段性清收工作进行通报，并根据清收情况进行奖励，未完成全年清收任务的暂不罚款，但停止对应事业部的费用报销。终了根据各事业部欠款的最终完成情况清算奖罚。

续期催收话术篇五

光阴如水岁月如梭，本人自20__年__月份担任催收员工作至今，

已经有快一年时间。一年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了长足的进步。

记得当初面试的时候，自己连什么是催收，外方是做什么的都不清楚。所以，当我被单位录用以后，如何去认识、了解并熟悉自己所从事的催收行业，便成了我的当务之急。

一、理论学习使我对催收行业有了一个初步的认识和了解

信用卡催收员隶属于信用控制部门，主要负责过期欠款的提醒和催收。一般来说，根据负责的欠款时间的不同，分为几个等级(front—end、mid—end和back—end)工资也因而有不同。要求反应灵敏，有一定心理承受能力，能在压力下工作，部分要求有较强英语对话能力。平时工作主要是根据数据库里显示的欠款客户名单打电话去提醒及催交。

二、坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高

一直以来，我始终坚持学习各种金融法律、法规，积极参加单位组织的各种政治学习活动。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。

今年工作业务方面，可以说是变革的一年。对于我个人来讲确实大大小小也经历一些思想的风暴：

(1)三月底分期付款规则的变更，造成业务难度迅猛提升，工作强度大大增长；

(2)七八月份前排部分催收员整组转岗中排支援；

(3)以及近期优秀录音、转坐席评分等问题；

(4)更重要的是我从一名普通员工晋升为带职人，工作重点的转变，这期间是经历了一段不短的思想挣扎期。

作为一名优秀的催收员工，我仅需要有质有量完成好本职工作，做到零投诉零质检，每天都有新进步；当我升为带教干部时，在做好优秀催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，沟通诀窍毫无保留的教授给同事，并成为团队里的影响力带动其共同成长！

续期催收话术篇六

尊敬的领导：

您好！

我是xx自xx月xx日来到xx催收与反欺诈部这个大家庭。首先学习了我们处贷后催收工作的相关知识，及岗前各位同事的指导和总部的催收培训。然后正式上岗催收一个月。在这一个月里我秉着一边向优秀的同事学习，一边自我总结的工作原则。说说我的认识。

首先、催收能力有待很大的提高，我们是直催部门不是总部电催部门，如果我们的水平还停留在提醒式催收的水平那我们部门就没有存在的竞争力了。我们的另外一个优势就是能落地上门催收，各家银行各家催收公司都在实施上门催收如果不能有过人的技巧怎能保证优先挽回我行的损失。

其次、催收的技巧问题，我们在催收中总会用到交通银行北京办事处司法组这个称谓，首先我们的法律知识要学习，民事诉讼流程、诉讼费、罚金、强制执行、支付令、刑事诉讼流程、刑法条款、刑事处罚后果。如果这些基本知识都不能掌握牢了，轻则客户认为你不专业、重则认为你是骗子。在催收中我们的客户90%以上都是换了单位住宅，怎么能掌握客户的现在资料。对于很多我不是不还就是没钱这种客户我们

怎么能督促他想办法把钱还上等问题。在以后的工作中还要不断的学习。

再次、思想认识要改变，催收也是销售的一种。以前觉得催收就是要账谁要回来的多谁的任务完成的好就是优秀的了。我们直催部门也是银行的一个窗口部门，我们的一言一行都代表着银行的形象。我们不但是催收也是客服。最后、我对我们行的催收工作的疑问。

1、我们的外访考核每月25单，如果我只是为了完成这个任务去外访，我可以把明知道无效的地址集中外访一遍，快又简单。

3、很多的欺诈案件按正常案件委托给我们是否有点不公平?(其他银行欺诈由专人负责并且提成都很高)

续期催收话术篇七

__年因工作需要、受组织重托，我担任了__支行信用卡部总经理，一年来在市行领导的正确指导下，以市行整体工作部署为指导思想，在信用卡部日常工作中坚持以客户为中心、以市场为导向的运作体系，树立全新的服务形象，打造独特的经营理念，各项工作取得长足发展。截止年末，信用卡部本部门超额3,006张完成市行下达全年发卡任务，实现收入955万元，中间业务收入达574万元。借此机会将一年来的工作做如下述职。

一、努力学习，全面提高自身素质

__年对我来说是十分有意义的一年，经过多年孜孜不倦的追求，我终于在党组织的关怀和老党员的熏陶下，敲开了党组织的大门，有幸成为中国共产党的预备党员，开始了自己政治生命的新篇章。特别是年初伊始受分支行领导任命，我走上了__支行信用卡部总经理的工作岗位，全面负责信用卡部

的. 日常管理工作;可以说工作岗位的变动、工作担子的加重、新政治生命的开始让我深深感到进一步提高自身素质真是刻不容缓。

在工作中，我十分注重业务素质的培养。自己除了对《中国信用卡》、《中国金融时报》每期必看、每天必读，以掌握大量有关信用卡的`国内、国外，本行、它行的信息外，更注重学习上级行下达的各种文件领会其思想内容;注重学习经常变化的新增的业务品种、业务内容，自己必须做到融会贯通。通过学习使得自己能够更好的胜任本职工作;通过学习我个人不论是敬业精神、思想境界、还是业务素质都有了很大提高。

二、加强修养，时刻注意自我约束

信用卡部在__年一直由我一个人主抓全面工作，没有配备副手。所以在工作协调布置上我特别注意加强修养，时刻约束自我并做到三个学习：

一是向行领导学。学习上级行领导的领导风范和工作艺术，做到谦虚谨慎，尊重服从。

二是向同志学。在信用卡部内部，我信奉“众人拾柴火焰高”的道理。对重大事宜，工作安排首先与卡部的. 业务经理、各组组长共同商议，共同探讨每一项工作的重点、难点及注意事项，防患未然，避免“一言堂”所带来的负面影响。

三是与卡部的每一位同志共勉。领导信任我让我来负责卡部的全面工作，但这不等于说我就没有缺点。所以在日常工作中我坚持做到严于律己、宽以待人，让员工们感到卡部大家庭的温暖，感受到工作着是美丽的。

四是坚持公平原则，在用人方面能够出己公心，坚持公平、公正、公开的原则，工作能够充分调动员工的积极性。

从__年年初到现在信用卡部开展了一系列的如“吃就有礼”、“消费积分抵年费”等一系列优惠持卡人的宣传活动，再加上营销中心不定期的、大都在休息日搞的宣传活动。我不管怎么累，家里有多少事，我都坚持亲临现场，坚持到各宣传点寻视。用自己的行为从点滴做起，维护信用卡部的整体形象，维护__行的社会威信。

三、勤奋工作，回报大家对我的关爱

可以说是领导的信任，同志们的支持才使我有信心接任卡部总经理的工作。在这里我是要特别感谢市行行长及各营业网点的诸位行长对我工作的理解、支持、帮助。

一年来，我思考最多的就是怎样才能让更多的人在短时间内认识并接受__信用卡?怎样才能让__卡走进千家万户?为了开展业务，我独辟蹊径，以客户的身份亲自到中行办理长城卡、到工行办理牡丹卡、到建行办龙卡，仔细研究其他行有关信用卡的开展情况、服务及管理情况，做到知己知彼。就是通过这些耐心细致的工作我不仅找到了做好__信用卡的突破口，而且为__信用卡的发行闯下一片天空。仅以沈阳邮政局为例，我在调查中发现邮政局不仅是大的国营，收益性单位，而且收入相对稳定。我就以此为切入点，多次登门拜见邮政局有关领导，宣传__信用卡特点和优势。在与邮政局领导达成共识的情况下，通过该局下发红头文件和专人负责的形式，与邮政局合作共发卡通达2751张。

续期催收话术篇八

20xx年，我校工会在市教育工会和学校党支部的正确领导下，高举__建设有中国特色的社会主义理论的伟大旗帜，深入学习、贯彻__“三个代表”讲话的精神，深入学习《__中央__关于深化教育改革，全面推进素质教育的决定》，坚持以法治会，加强自身管理体系的建设，组织全校教职工团结进取、奋力开拓，加强学校的物质文明建设和精神文明建设，紧紧围绕教

育教学这一中心开展工作，从实际出发，以提高教职工整体素质为重点，充分行使其职能，维护教职工的合法权益，锐意进取，创新务实，充分发挥了新形势下工会组织的桥梁纽带作用，为促进我校教育教学工作的顺利完成作出了积极的贡献。我们主要作了以下几方面的工作。

1. 要提高学校教育教学水平就必须有一支思想素质好，业务素质强的教师队伍，师德师风建设是提高教师队伍素质的重要工作，也是学校的灵魂所在。为了进一步加强和提高我校教师师德师风建设，结合市教育局有关文件精神，我校教育工会和教科处于8月21——24日举行了为期四天的师德培训。全校教职员工参加了此次专题培训。

8月21——24日全校教职工在学校多媒体教室听取了我校四位校长的专题报告，钱德匀校长从师德培训的目的、意义上强调了师德培训对我校发展的重要性，并指出师德培训是实施素质教育，配合新课程改革的需要；是树立教师形象，改进教师工作，提高教育质量的需要；是实现依法治校、文明执教的需要。陈素仙校长作了具体的师德培训布置，要求全校教职员工要统一认识，端正态度，排除困难，认真学习，通过此次培训认真反思自己的教育教学工作，争取在接下来的工作中能够有更突出的表现。杨俊江校长强调加强政治理论的学习，让教师树立正确的人生观、职业观。良好的品德、正确的价值观不是靠空泛的说教形成的，它缘于人对人生、对理想、对社会的正确认识，只有在提高教师政治理论水平的基础上，才能将师德工作落在实处。以及全校教师进行了“如何做好新世纪教师”的分组讨论，并撰写了师德学习心得，对自己的教育教学工作进行了深刻的反思，并利用小组集中培训的时间，进行了个人反思结果交流。

2. 积极进行新课程教法学习，促进教学质量的提高。为了提高教师的业务素质，促进教学质量的提高，我们除了组织教师学习业务知识，提高业务水平外，还组织所有教师学习了新课程教法，举办校园公开课、多媒体教学、新课程教法学

习及应用等一系列的活动，调动了广大教师的参与积极性和竞争意识，使一大批全能的教师脱颖而出，为我校素质教育打下了良好的基础，有力地促进教育教学质量的提高。

搞好工会自身建设，努力提高业务水平，是新形势对工会的要求，也是工会工作上新台阶的有力保障。

1. 加强工会干部队伍建设。为使我校工会工作更有活力，真正起到桥梁和纽带的作用，我们注意工会干部自身素质的提高，平时深入职工群众，和职工打成一片，倾听大家的呼声，并积极做好教职工的思想工作，真心实意为群众说话办事，在职工群众中树立了良好的威信。为了响应全体教师的要求；今年中秋节期间我们学校组织了全体教师赴溱潼湿地公园学习考察工作，通过这次活动加强了全校教师之间的相互沟通和了解；也增强了学校教师的合作精神；使我校教师群体更加和谐。在第29届校运会上，教师们一展风采，或跑，或跳，或投，既锻炼了教师的体质，又愉悦了教师的身心，提高了教师的工作热情，增强了教师的团结协作的意识。

2. 调动女教职工的积极性，发挥女职工的半边天的作用。女职工在我校教职工中所占的比例很大，发挥女职工的作用，对我校各项工作来说都是至关重要的。今年工会利用中秋节节日时间开展了“溱湖郊游”，丰富了我校女教师的业余生活；校运会上，女教师的趣味跑等项目，极大地调动了我校女教师的工作热情。

3. 男职工是我校的核心力量，平时积极组织男教师开展篮球比赛，以丰富男教师的课余时间，也为增强教师的身体素质。

我校工会时刻把群众的冷暖挂在心上，为教职工排忧解难，使他们没有后顾之忧，全身心地投入教学工作。我们坚持做好走访慰问工作，帮助困难职工和离退休职工解决一些实际问题。遇到我校的教职工生病住院，校领导必前去看望，并送去慰问品，这在学校已形成惯例。学校领导还非常重视教

师的保健工作，定期组织女教师做体检，使部分教师能及时发现问题，及时得到了治疗，从而保证了教师的身体健康，增强了女教工的自我保健意识，使他们能够无后顾之忧，全身心地投入到教学工作中去。想职工之所想，急群众之所急，千方百计地为教职工排忧解难，使教职工保持旺盛的参赛干劲和激情。

1. 继续以教学为中心，教研教改为主题，思想政治教育为核心，进一步加强工会的制衡性，完成桥梁纽带，维护法制的支柱作用。

2. 继续开展丰富多彩的校园文化娱乐活动，改善福利待遇，把关心职工生活放在首位。

3. 继续深入开展对新的工会法和章程的学习。

4. 进一步加强校际间的联谊活动。

总之，我校工会在学校党支部和上级工会的领导下，经其“端正思想、确立地位、履行职能、维护利益”的工作原则，经过一年的努力，取得了一定的成绩，但与上级工会的要求还有一定的差距，我们有决心，在今后的工作中，发扬成绩，克服不足，以开拓创新精神，不断提高工会工作水平，更好地发挥工会的积极职能作用，为我校工会工作再登新台阶做出更大的贡献。