



辽宁青联律师事务所

LIAO NING QING LIAN LAW FIRM



文章名称：外访清收心得

律所名称：辽宁青联律师事务所

部 门：金融业务部

作 者：张敬禹

日 期：2022 年 9 月

联
辉
青
云
珠
璧
万
里



地址：沈阳市沈河区青年大街51号商会总部大厦B座14层

电话：024-28282868

网址：www.lnqinglian.com

摘要:

清收外访过程中，会发生的清收情形及问题做出详细分析。

关键词:

清收原则 外访清收阶段 清收方法



外访清收心得

作为一名从事金融法律业务的从业者，外访清收工作是一项基本功，更是一项实务性很强的工作，书本上很难找到现成的、可以借鉴的经验，更多的是在工作中学习，并不断总结、实践、修正、再总结、再实践、再修正，长期的工作实践，略有心得，予以分享。

一、外访清收原则

1. 有礼有节、胸有成竹、沉着冷静；
2. 明确对象、自报家门、电话录音；
3. 语气缓和、中立、严禁辱骂性或者难性的语气；
4. 初次外访清收，应尽量以提醒性通知为主；
5. 不激怒、不极端。

二、外访清收阶段

1. 准备阶段

知己知彼，彼就是债务人的脾气、性格、工作情况、收入水平、担保人等有用信息，总之，了解债务人的弱点是关键，把握住债务人的软肋是谈判的要点之一。

2. 沟通阶段

分出不同类型的债务人，概括为两种类型，一种是还款，另一种是不还款。对于有诚意还款的债务人，不必在这类债务人身上花费太多时间和精力，主要为其顺利还款提供帮助，对于承诺还款即将到期的债务人，要及时跟进，督促其履行承诺。对于不还款的债务人，则需要加紧了解债务人不还款的原因、真实的还款能力与还款意愿，控制好施加力度。

3. 施压阶段

谈判阶段进入到后期，无履约意识或履约能力的债务人逐渐显露出来，这时对于无法达成协议的在债务人，需要采取的不同的清收方法，如上门、纠缠、与其它部门合作等不同手段。

三、清收方法

1. 围绕中心，不卑不亢

清收谈话的节奏与内容应以催收人员主导，切记不要被债务人引导不相关的话题，已节省谈话的时间提高谈判的效率。

2. 条理清晰

专业操作，注意资料保密，切忌擅自发出任何未经允许的信件、短信等。

3. 步步紧逼，记录分析

外访清收时态度要积极、要尽心、不能流水作业，敷衍了事，应当对债务人用各种方法促成有效的沟通，要向债务人的家人、担保人了解情况。

4. 瞄准心，巧施压

施压是影响债务人还款周期及还款金额的主要因素，施压能让债务人意识到拖欠债务的严重性。

从业之初，觉得外访清收就是要账，谁要回来的多，谁的任务完成的好，谁就优秀，但是多年的工作逐渐改变了原有想法，思想认识已有改变。其实，外访清收像销售一样，是一种艺术，同一件商品，有的销售员卖不出去，有的销售员却能卖个好价钱，外访清收工作也是一样，别人清收不回来，但是我能清收回来，这是需要经验、技巧和日积月累的功底，在此，将心得分享，互勉共进！

作者：张敬禹

2022年9月