# 催收公司客服工作总结(合集20篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2023-12-04

*催收公司客服工作总结1以前总觉得催收就是直接打电话让客户还钱，开口就是何时还钱，为啥答应又没还，不是找本人就是找家人或联系人，时间一长客户一多更是没有了方向，越发的觉得催收起来很吃力。然而这次催收课程，虽然只有半天时间，但却受益匪浅，让我有...*

**催收公司客服工作总结1**

以前总觉得催收就是直接打电话让客户还钱，开口就是何时还钱，为啥答应又没还，不是找本人就是找家人或联系人，时间一长客户一多更是没有了方向，越发的觉得催收起来很吃力。然而这次催收课程，虽然只有半天时间，但却受益匪浅，让我有了新的领悟，以下是我个人觉得值得学习和借鉴的地方：

对于逾期客户，总觉得他们很可恶，既然贷款了就该按时还款，但是听了xx老师说的，要相信我们的客户都是想要还款的，也都是有能力还款的，只有自己坚信我们的客户都是好客户，要多去了解客户逾期的真正原因，毕竟一个客户伴随我们最少都是一年，如果只是一味的争吵或辱骂，即使这次还了下次还是会发生，长久下去客户数量增多催收起来就力不从心了。

xx老师有句话说我记忆犹新，她告诉我们每次的催收都是次谈判的，对于不同的客户那需要的方式方法也不一样，这边我将逾期客户分为三部分：前期(1—5天)、中期(6—18天)、后期(19—28)。

1、对于前期逾期的客户，催收的重点是态度上要以礼相待，虽然逾期了，但是我们并不是责怪你，只是提醒并知会你一声，让客户有愧疚感。

2、对于中后期的客户，首先我们需要了解的是客户正真逾期的原因，可以通过客户背景和催收记录，其次就是在催收的态度。以下是催收过程中常出现的几种逾期状况如何处理：

(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\*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。

(4)对于无能力还款的，我们先了解客户是客户无能力还款的原因，来判定客户是长期的还是短期内的无还款能力。对于这样的客户我们也是需要从多方面了解客户的真实性，对于长期的是否可以联系家人看看是否有意愿，对于短期的除家人外，更对的是关注该客户自身是否又具备还款能力。

(5)暂时无应答的，这个是我们最头疼也是最常见的。首先我们要认清客户是目前不方面还是不能接听，这时我们可以在不同时间段拨打，或已短信方式联系；对于不愿意接听我们催收电话的我们可以以通过联系人核实客户的目前状况，要求代为联系。

催收中遇到的不仅仅是以上这几种状况，催收不单单是催收还钱那么简单的事，催收是门学问，是需要技巧和策略，这样才能事半功倍。

——验收工作报告

验收工作报告

**催收公司客服工作总结2**

在国家执行从紧的货币政策以后，如何才能盘活银行信贷资金对各家银行的赢利能力影响尤为至关重要，所以，有必要就本人在一线开展不良贷款收回工作中的经验与大家分享一下。具体有：

二、信息收集要准、全。针对目前我社不良贷款形成的一个重要原因是农村劳动力大量输出，导致无法找到借款人的情况，虽然某些农户内心是有还款意愿的，因身在异地而影响其归还时间；或是存在侥幸心理，以为身在异地，时间长了债务自然就消灭了，最终导致形成不良贷款。鉴于该种情况，我们不仅要通过各种途径取得该借款人的联系方式和近期收入情况，还要用真诚的心去打动其亲朋好友，让他们为我们当“说客”，这样的“说客”往往比我们的信贷人员更具有说服力。

三、软硬兼施。针对某些恶意逃废债务的借款人，千万不要被他们的表面“强硬”所吓倒。其实在他们最“强硬”的时候，便是他们最心虚、最没底气的时候。这种情况除了让当地“德高望重”的人士“协助”，充分对其进行思想“打击”外，我们也必须采取相应的强硬措施，在法律允许的范围内，坚决予以收回。

四、广结“高朋智士”。每个地方都会有几位德高望重、明白事理、办事公道的人。往往这样的人在当地说话都是比较有分量的，且其本人心胸也较为开阔，与之相处很轻松，好象总有说不完的话、讨论不完的问题。和这样的人结为朋友，不仅会使你的工作在当地能很好很快的展开，还能让你把这一地区不良贷款形成的隐患消灭在萌芽状态，便于贷后管理，对个人和工作都将受益无穷。

综合以上四点，便是我从事外勤工作以来在同事那学习和自身实践经验的总结。个人认为其中最重要的一点是要学会“沟通”，这是与人良好相处的前提，要再能懂点心理学方面的知识，那你的工作将更加如鱼得水了。

**催收公司客服工作总结3**

为全面做好我镇不良贷款清收工作，确保按质按量完成不良贷款清收任务，党委\*高度重视农村信用社不良贷款清收工作。根据县委县\*会议精神和我镇工作实际，积极搜索创新措施，及早落实推进，不良贷款清收工作取得了一定的成效。我镇共有不良贷款936笔，量大、面广，共计金额元。涉及全镇52个行政村和全县9个乡镇。

（一）摸清底子，搞好宣传，形成氛围，打造环境。

1、县会议召开后，镇党委\*积极研究，对全镇不良贷款进行了为期两天的调查摸底工作，摸清了清收对象的家庭、联系方式、住址等情况，制定了清收方案。

2、召开好“四个会议”，即班子成员会议、干部职工会议、村干部会议、各村党员组长会议，形成合力，形成良好的舆论氛围。

3、做好宣传工作，通过悬挂横幅、书写红纸宣传标语，张贴通知，出动宣传车，让更多群众知晓，对清收对象形成震慑力。

（二）领导牵头，组织严密；分工明确，责任到人。

镇党委\*高度重视，全面部署我镇农村信用社不良贷款清收工作。成立了强有力的清收小组，全镇共分三个清收工作小组，每个小组由一名党政领导、两名\*干部和两名信用社工作人员组成。明确各小组“清收”目标，并落实清收责任，将清收任务分解到三个片（马头桥、洞头、白云），与各村签订责任状，各村负责人为第一责任人，并将清收任务纳入20xx年至20xx年度文明绩效考核范围，以确保清收目标的顺利完成，将此次清收完成情况在年终文明绩效考核中单列XX分，在20xx年完成60%的记满分。

通过清收工作小组的不懈努力，截至11月11日，我镇共收回不良贷款本金元，利息元，本息合计元，取得了一定的成效。

（三）目标锁定，重点突出；因人施策，多法清收 采取分类清收与全面催收相结合、户户见面与重点突破相结合、班子成员包难户与信贷员大包干相结合等办法，有选择、有目标、有重点的予以清收。

1. 对村干部的不良贷款的清理。

对于村干部，实行不评先。要求村组干部带头归还不良贷款，对于未按计划清偿的，按照相关程序予以惩处。

2. 对外出打工贷款户的清收。

通过前一阶段清收的了解，目前到期未收回的贷款其中很大一部分是外出务工人员贷款。因外出务工人员分散，难以有效监控，很多甚至无法与之取得联系，清收工作受阻。因此，我们工作组针对这种情况，通过手机联系方式，发动亲人朋友做工作，形成共同合力，发动强大攻势。

我镇不良贷款清收量大、面广，主要有三个难点：一是外出务工人员比较多；二是困难户比较多。例如，大井村一组的肖汉之，20xx年借款一万元，20xx年突发中风，并进行了头部手术，经济比较困难，归还贷款难度较大；三是社会不良影响大。清收小组具体情况具体分析，多措并举，针对不同的贷户制定不同的清收方案。

一是以“情”攻关。清收工作小组对清收对象逐一入户，上门讲政策、讲感情，一次没有看到人，二次、三次继续上门，白天碰不着，就晚上上门。

二是以“理”收贷。以理服人，辅之以法律宣传，政策攻心，阐明“有借有还，再借不难”的信贷政策，培育、唤醒群众诚实守信的良知，感化难缠户，软化钉子户。

三是以“责”收贷。对不讲信用、有意拖欠的借款户，清收小组“先礼后兵”，讲明拖欠的后果及厉害关系，并争取部门的配合，大力打击逃废债务的行为，让他们感到强大的清收攻势，达到震慑效果。

四是“一户一计”收贷。对公职人员、长期外出务工人员、困难户，制定不同的还贷计划，签订催收通知书和还款计划。

(一)加大力度、改进方法。继续加大清收力度，做好思想宣传工作，督促各村负责人亲自带头参加清收工作，对各村贷款户要多次多方做思想工作。对国家工作人员、村干部、企事业单位工作人员，要与其工作单位进行联系。

(二)敢于碰硬，依法打击。清收人员需根据欠贷户的特点，制订具体措施清收，对有钱不还、有物可处置的贷款户，要采取经济的、行政的、法律的措施，子以重点打击。通过典型上报，以点带面，促进清收工作顺利开展。

**催收公司客服工作总结4**

半年来，在分局党委和大队中队的统一领导下，\*\*关于加强\*工作和\*队伍建设的重要指示，严格遵循《\*中央关于进一步加强和改进\*工作的决定》和第xx次全国\*会议精神，政治坚定、执法公正，努力为担负起巩固党的执政地位，维护国家长治久安，保障人民安居乐业的重大政治和社会责任做出应有的贡献。现将我半年来工作情况总结汇报如下：

不断向先进典型学习，以他们为榜样，做到廉洁奉公、爱岗敬业、无私奉献。而且在工作、学习和生活中，时刻约束自己。在实际工作中，时刻严格要求自己，严谨、细致、尽职尽则，努力做好本职工作，团结同志，认真完成各项任务指标。

半年来，在大队中队领导及同志们的关心帮助下，抓获违法犯罪嫌疑人数十名，调解纠纷300余起.抢险救灾十余起为人民群众挽回财产损失数万元。心得体会范文同时在自己上班期间加强巡逻摸索一套防“两抢”的工作方式，做到少发“两抢”严防恶性案件发生，在半年上班期间无恶性案件发生，圆满完成了上级交给的各项工作任务，为巡逻辖区的治安秩序稳固发展打下了坚实的基础。有力的净化了巡逻辖区社会风气。

认真贯彻执行党的决议和有关精神，注重思想政治修养，通过不断学习和实践，树立无产阶级的世界观、人生观和价值观，时刻牢记并努力实践全心全意为人民服务的根本宗旨，始终保持忠于党、忠于祖国、忠于人民的政治本色，并不断提高政治、理论、思想意识、职业道德、社会公德等方面的觉悟，不断改造自己的主观世界，努力争做一名政治思想过硬，业务能力强的新世纪、新阶段的\*民警。

回顾半年的工作学习，检查自身存在的问题，我发现存在以下问题：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的\*科技迅速发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性将不能适应新的要求。

二是在工作压力大的时候，有时情绪过于急躁，这是自己政治素质还不够高的表现。

今年以来，我将加强组织纪律意识贯穿到工作生活中。不仅是从小事做起，点滴做起，严格要求自己。更在日常生活中注意遵守各项规则制度，入党申请书每一天上下班，每一次接处警，每一次接待群众，我都做到严格规范，坚持精益求精，不断提高对自身的要求，确保纪律严明，作风过硬。

针对以上问题，我为明年确定了努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。要适应新形式下\*工作的新要求，必须要通过对国家法律、法规以及相关政策的深入学习，增强分析问题、理解问题、解决问题的实际能力。

二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

三是打牢全心全意为人民服务的思想，脚踏实地的工作。时刻用周部长四句话为行动指南，以新世纪、新阶段的三大历史使命为己任，深入群众，虚心向人民群众学习，不断丰富警民关系，把为人民服务的宗旨观念落实到行动中去。切实提高行政执法效率，真正成为一名便民、利民，保障人民安居乐业的合格警察。

**催收公司客服工作总结5**

（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\*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，但它根本帮我了我。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\*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\*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\*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\*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及从业经验，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，尽可能降低资金闲臵。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\*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（已和涡水村委合拼）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。

5、不要怕催款而失去客户。到期付款，理所当然。害怕催款引起客户不快，或失去客户，只会使客户得寸进尺，助长这种不良的习惯。其实，只要技巧运用得当，完全可以将收款作为与客户沟通的机会。当然，如果客户坚持不付款，失去该客户又有大不了的？

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求先付一部分款。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，那他肯定位给了别人。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，有的对你板着老脸，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。

——催收工作总结10篇

**催收公司客服工作总结6**

如水光阴如梭，本人自20xx年3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。

这年工作业务方面，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）三月底分期还款规则的变更，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！

**催收公司客服工作总结7**

光如水光阴如梭，本人自20xx年3月份担任催收主管工作至今，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。

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，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。\*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。

这年工作业务方面，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)三月底分期还款规则的变更，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!

**催收公司客服工作总结8**

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。

xx年7月份至20xx年12月份，总回收金额元，为公司创造佣金元，为部门创造业绩\*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。

接下来的是直接找付款的最高领导，找其他人都是浪费时间。俗话说“阎王好见，小鬼难缠”，在催收过程中很多时候碰到的都是小鬼，销售部（采购部）推付款要找财务部；财务部又说流程还没走到她们这里，要销售部去走完流程再找她们。还有一个有必要提到的，那就是前台，前台这个不可或缺的角色是万万不能得罪的，她在公司的体系中是没有一点话事权的，但却是公司信息最灵通的，哪个部门负责、该找哪位领导前台最清楚，包括他们的电话。前台这类人，我们称之为“绵羊”，一般情况下是很好对付的，直接说事找谁负责就可以。碰到个别厉害的，能用各种理由借口挡住我们，我们也无法核实真实情况，这时候就需要晓之利害、道之以德理、威之以利益，这类人我们称为“狐狸”。销售部和财务部两个并列的部门，或多或少都有互掐的苗头，至少不会有阖家欢乐一家亲那么深层次的友好关系，对付他们一个反间计就差不多了，打销售部一巴掌，给财务部一颗糖，马上就能找到最后的BOSS。

和领导通话要保持最起码的尊敬态度，再怎么说也是领导，肯定有过人之处。碰到行事果断、视野远大这类领导，一般都能顺利解决付款问题，这类人我们称之为“鹰”。碰到那种又好面子又不解决问题的领导，要是他软硬不吃，我们可以通过其他途径来达到目的，比如让他的客户来通知他欠款的事情，这类人我们称之为“驴”。拥有“驴”这类领导的公司也多半规模不大，经营状况不是很好，还款能力大打折扣。

在xx这个崭新的一年，我会不断学习、积极进取，不断提高业务能力，不断扩充行业知识，以到达催收高峰。一方面是提高电话催收能力，通过案例分析、反复推敲债务人心理、听催收录音、模拟对话等方式来提高自己的水\*。另一方面是提高信函催收能力，通过学习催收大师信函催收教程，工作中的写函培训按照多写、多看、多参照进行，写出自己的风格。为公司创造利益，才能为自己创造利益。也祝公司事业顺利，在20xx年挣个钵满盆盈！

**催收公司客服工作总结9**

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\*还停留在提醒式催收的水\*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。

2、我们做的都是一手直催案件，但是我这两个月都会收到很多180+的账户并且金额大无催收记录，这样的案件我是否可以认为是电催的失职或者就不是一手案件呢?

3、很多的欺诈案件按正常案件委托给我们是否有点不公\*?

——清收工作总结5篇

**催收公司客服工作总结10**

催收行业包括各公司及单位内部的风控催收人员，也包括第三方的催收公司。在目前的条件下催收行业的发展一直是举步维艰，虽然局部有些发展但是仍然问题很多。主要的问题有：

一、催收人员部分

1、招聘

① 人才范围偏窄，整个社会认知及行业本身的一些不规范使人们普遍不接受这个行业导致初级催收人员加入的不多(尤其是高素质的初级催收人员);中级催收人员基本都是在如此小众的初级催收人员中自我成才，包括知识及经验的积累;高级催收人员又由于行业本身高度的不足和基础的薄弱导致几乎不存在。这个问题不仅是第三方催收公司要面对，即使是知名企业在催收岗位上招聘也是有一定的难度。

② 人才适应性不足，虽然同为催收，但是不同的催收业务及地域不同导致催收人员行业内的职业变动变的比较困难，如信用卡催收和商帐催收。同时由于行业内没有成形的统一的评价体系所以不同理念间导致的问题也很突出即一群自发成才的人比较难认同另外体系内的培训出的催收人员，加上本来催收人员基数就不多流通的困难就会越发凸显催收人员接触其他方向催收的机会。第三方催收和公司内部催收之间差别又很大。

2、培训

① 培训力度不够及内容简单化

⑴ 培训内容简单化，很多公司的培训只有简单四部分：公司各项说明、岗位简单说明、催收简单技术说明(我这里用的是简单说明这个词)、简单的案件实际操作过程;之所以说是简单化，是因为催收是一个全方位应用的技能，催收和其他学科有着一样的内容深度和广度，而现阶段的培训只是前辈的一种简单的总结和介绍，绝大多数的初级催收在这样的培训后还无法真正理解和熟练的进行催收工作。即使一个中等催收人员换岗后依然要进行对应的培训。

⑵ 培训力度不够，前面说内容简单化，其实很多时候并不是所在公司愿意这样简单化，更多的是缺少对催收研究的支持。但是即使是现有的催收培训，其培训力度也是远远不够，主要体现在如：高强度下真实环境的催收术语应用、催收相关知识的实际应用及组合运用、负面情绪下的持续催收强化等，这些都没有一个强力的培训，这里还要强调的是以老带新的培训模式固然有经营上的优势，但是实际中经常出现公司培训的要求被打折扣的问题，导致公司催收质量越来越差。

② 再培训的机制不完善

在催收人员正式上岗及换岗后，缺少再培训的机制，很多公司都有例行的日常研讨或者宣导，但是再培训的目的应当是有针对性的培训，针对一部分群体或者新近催收管理者对他们的不足和欠缺进行重点的针对性的培训。尤其是基层催收人员在操作案件一段时间后个别的会自然产生一些非理性及不符合要求的操作习惯。另外对于催收行业的一些最近进展包括催收技术等都要系统的进行再培训。

3、心理问题

① 培训缺少心理问题克服的部分

尤指是负面情绪问题的克服，如何应对积累后的情绪爆发，如何面对突然性的心理冲动。

② 缺少催收过程中的心理问题缺乏疏导

任何人即使是先期有心理准备，但是长时间的催收依然会积累心理问题，需要有疏导。

4、现有催收人员人员机关公务员年终总结

3.物业项目年终总结

4.葡萄酒年终工作总结

**催收公司客服工作总结11**

开班第一课：由井大张泰城校长主讲“红色资源融入高校教育教学的理论与实践”，张校长历数井大十年来坚持用井冈山精神办学的历程和心得，善于调动现场气氛，语言幽默，有大师风范。他从高等教育的各种资源分析入手，开篇点题，从红色资源是优质教育资源、应用红色资源进行教育教学设计、独特的教育教学内容需要独特的教育教学方法、红色资源教与学应遵循的原则等四个方面分别进行了阐述，整体感觉是对教学工作，尤其是思政课教学改革探索非常有启发意义(因没拷到课件，笔记内容较多，待日后有空再整理出来)。另外，我个人对张校长上课时提到的几个教育理念也非常认同(以下不一定是原话，根据讲座内容及自己的理解整理而成，如有偏颇，敬请指正)：

理念1：大学，首先要成人(健全人格)，其次是成才!故当前许多高校将大学的人才培养目标定位为“培养高级人才”是不准确的，这也映射出我国应试教育的弊端，世界上大部分国家把信仰、诚信等品质放在学生培养的第一位，而中国却把能力、素质放在第一位!以至于出现“在小学时，教育学生要有远大理想，而到了大学，还要教育学生不要随地吐痰”这类现象。

理念2：信念对一个人非常重要。信念和知识没有多大关系。革命战争年代，许多仁人志士都是现在所谓的“文盲”，但他们面对严峻的革命形势、面对敌人的威逼利诱，从未动摇过对党的信念和忠诚。而现在一些腐败堕落分子，可以说学历很高，知识不少，可一旦遇到

理念3：党性教育是具体的，不是空洞的，具体的表现在四个方面：1.党性教育是忠于党、忠于人民的教育(爱党、爱国，有大爱精神);2.党性教育是尽职尽责干工作的教育(即要踏踏实实做好本职工作，在平凡岗位上起带头示范作用);3.党性教育是道德情操的教育(党员首先要具备并模范饯行一个社会公民必备的社会公德、家庭美德、个人优良品格);4.党性教育是拒腐防变的教育。

1.乡镇党建工作个人总结

2.支部党建个人工作总结

3.机关党建个人总结

4.乡镇党建工作个人总结报告

5.党建个人工作总结

6.党建组织员个人总结

7.金融人员党建工作个人总结

8.党建个人工作总结范文

**催收公司客服工作总结12**

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（已和涡水村委合拼）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。

**催收公司客服工作总结13**

从我们xx物管来看，x月份我们经历着十分严峻的考验，物业租赁行业的整体下滑和局部的缩水，正衡量着行业信息的共享实体，物业租户经营的日益紧张的态势，证明着消费需求的供求不等，物价整体上涨，使部分商户的经营处于挣扎线范围。公司人事的突然变动，暴露重多问题和责任心的忠实体现。想想，x月份对于我们企业来，是一个全面的考验和衡量。为此，针对x月份的工作总结如下：

x月份以来，随着大环境的重多影响，公司高层充分的认识到现实存在的危机和问题，于是提出日工作汇报制度，对物业租赁和酒店管理工作要求每日进行工作汇报，可采取多种方式，让公司高层心知肚明，从而可以更好的调整工作方向。

我也开始着这一新的制度，从思想上给自己已更高的警觉，时刻提醒着自己每天工作必须在多少范围和完成的状态，翻开一个月的工作汇报，发现自己对每天的工作更有条理性，也通过自己的努力和同事们的协调、帮助下，基本完成了物业和酒店设定的工作事项，虽对自己的工作不是很完美，但我感觉到自己有勇敢去面对工作和责任的勇气，甘于付出。

前不久集体公司董事长过来召开物业租赁工作会议，对我们的.工作提出了新的、更高的要求，在激烈的会议中，我接收了更多的是批评，更多的是董事长对我工作的否定，仔细想想董事长的一番话说得也是对的，一个老板对员工有这样的要求，是希望我们能更加成熟，快速提升。一个乐观的我不会因为严厉的批评而临阵退缩，停止不前，更多的是让自己全面渗透，快速反应，提前聚集租赁信息和选择优质客户，从而和他们保持好良好的沟通和关系。

x月份，物业共成功租赁N家客户进场，及时填补了物业商铺和写字楼空缺现象，维持了现有的商铺100%出租的局面，在同等的租赁环境下，我们是算比较成功的，周围物业都分别出现商铺空租或者停业状态。为此，自我感觉x月份租赁工作是有进步的。

在全面发布租赁信息的过程中，主要从这几个方面进行了跟进和提

提升：

1、物业现有临街广告位的租赁广告宣传，体现了环市东黄金流通广告的真实价值。借助物业的一号楼梯口、二号楼梯口、移动广告牌、灯箱广告牌、和现场租赁场地的广告牌，很直白的告诉世人，东都国际美食街现有黄金铺位出租。通过一个月租赁信息的累计可以看出，现场广告的作用明显，从租赁客源分析来看，现场广告占有40%的成交率和电话咨询率。

2、利用报纸广告作用，直观的获取租赁信息。在周一、周三的报纸分类信息公告的作用下，让更多需求者前来沟通和查看场地。从x月份的情况来看，分类广告的作用不够明显，从报社的发布来分析，x月份通过报社来发布租赁信息的比比皆是。

**催收公司客服工作总结14**

在这两天的实习工作学习中使我收获颇丰感受良多。因为是刚进入公司，对于公司的业务以及一些章程都是不知道的，所以我们这两天的任务就是努力的掌握公司培训的知识。

这两天虽然我没有开展业务，但是作为公司的一员，我深切感受到自己的责任。而这两天我也看到正式员工工作，发现这个工作同样是一种展示交行良好系统服务的窗口，他们都以饱满的激情，用心的服务，真诚的沟通，以切实为客户利益角度而着想赢得客户的信任。

这个工作也许是繁忙而机械单调的，然而面对各类客户，我们的要求是不仅仅做到账款回收，同时又要有耐心专业、良好沟通技巧、真诚的倾听、熟练解答客户的疑难的态度，用点点滴滴的服务让客户真正理解我们是这样一种友善友情提示的电话工作岗位。而在公司里，可能每个人的年龄都不是很大，显得很有朝气。而且在培训时，李主任对我们说这个培训其实就是一个交流会，不用太压抑。这也使我紧张的心情放轻松许多。并且公司就像一个大家庭，里面的人都相互帮助，很有团队合作精神。我想我们应该很快就能融入这个大家庭，融入工作中。适应这个社会，走出校园。

**催收公司客服工作总结15**

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍---催收员队伍。但是否催收员队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知催收员的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格催收员，谈谈个人的一点想法:

一、催收员必须具备应有的素质

催收员既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。银行营销心得。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。

3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。银行营销心得。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

二、催收员要善于把握市场信息

及时满足客户需求作为一名催收员，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。

三、催收员应做好客户营销与客户维护工作

催收员作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，催收员要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对催收员的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合；其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。

时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，催收员要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况；并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金；必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

四、催收员应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”思维决定行动，行动决定结果。

催收员必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的.开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。催收员在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是催收员的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的催收员，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自已的形象，做出信用社自已品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

**催收公司客服工作总结16**

光如水光阴如梭，本人自 20xx 年 3 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，我始终坚持学习党的各种路线、方针、政策，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。

这年工作业务方面，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 )三月底分期还款规则的变更，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!

以上信用卡催收员工作总结 就为您介绍到这里，希望它对您有帮助。如果您喜欢这篇文章，请分享给您的好友。更多总结 范文，尽在 总结报告。

**催收公司客服工作总结17**

第二课：教育厅巡视员周金堂——党的干部教育历史经验和时代价值

作为曾经的井冈山干部学院副院长，周巡视员不愧是党的干部教育的专家!个人感觉该课的理论水准高，指导意义强，具体内容详见讲课提纲。

1.理性素质。对真的追求;2.情感素质。对善的追求;3.感性素质。对美的追求。

如何做到?一要善于学习，做到有理论、善实践;二要勤实践，工作态度上要沉得下，能调研、会调研;工作作风上要立得稳，能吃得苦、务实、奉献、廉洁;工作能力上要担得起，即要有五力——方针政策的理解力、思想意识的表达力、突发事件的应对力、团结协作的共事力、组织决定的执行力;三要加强修炼。树立好心态、过好五关(名誉、金钱、得失、人情、权力)、坚定信念(是动力、定力、毅力、魄力之源)、谦虚谨慎、明辨是非、保持蓬勃朝气(保持奋发有为、激情创新的面貌)

篇三：党建组织员个人总结报告

20xx年以来，在市委组织部的和乡党委的正确领导下，在同志们的帮助支持下，我以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，认真完成市委组织部和乡党委安排的各项工作任务，注重加强自身的政治素养、业务水平和综合能力的提高，能较好地履行自身工作职责，

乡镇组织委员工作。现就近一年来组织工作的开展情况汇报如下：

一、常规性工作

1、认真做好村干部建档工作

按照组织部的统一要求，现已完成我乡离任30名和在任22(包括3名计生专干)名村干部的建档工作，实现一乡一柜，一人一档。

2、认真做好流动党员信息库工作

按照省委组织部的要求，建立和维护好我乡流动党员信息库，建立流动党员和流动党组织纸质台帐;

3、认真抓好“小学教”活动

按照上级安排，年初在全乡开展党员、干部主题教育，作为组织委员，我努力协助党委抓好每个阶段、每个环节，力求使活动不因村级区划调整和村两委换届而走过场，努力做到把党员、干部的学习教育集中化、把为民解困工作常规的长效机制;

4、认真抓好村务、党务公开工作

坚持把抓好村(政)务、党务公开工作作为密切联系群众，推进村级民-主政治建设的工作基矗在工作中注重：一是加大对村务、党务公开资源整合，村级区划调整后，在抓好支部活动室处村务、党务公开的同时，对其他村务、党务公开栏，根据各片的工作需要也及时公开需要功开的内容;二是严把公开内容，在村务公开中，突出财务公开;党务公开中，突出组织发展和党费的收缴，同时设立村务、党务公开举报电话，对反映公开内容存在问题的及时调查处理。

5、认真抓好组织发展工作

按照“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的方针，根据年初制定的计划，通过规范发展党员的工作程序，增强发展党员工作的透明度，使我乡组织发展工作取的较好成效。截止目前全乡新发展党员17名，培养入党积极分子22名，在组织发展中注重在外出务工人员中发展对象，今年新发展的17名党员，其中有7人为外出务工人员，他们平均年龄在35岁以下，学历在高中以上，通过在外出务工人员中发展党员，将能很好地解决党员发展中三个百分比问题。

6、认真抓好流动党员工作

为切实加强对流动党员的管理，我尽可能地联系到每一名流动党员，尽可能为流动党员办一些力所能及的事情，在“春节”和“七一”等节假日期间给流动党员打一个亲情电话、发一条亲情短信，对较近的泊岗乡驻宁流动党支部，根据工作需要常去看看。在带去乡党委、政府关怀和问候的同时，努力使流动党员虽身在他乡却心牵家乡，积极参加乡党委安排的各项活动。

7、认真抓好党员电教、现代远程教育工作

在市委组织部电教室的帮助下，在全乡四个行政村都建立了村级电教播放点和现代远程教育播放平台，特别是现代远程教育以其手段的先进性、运行的快捷性、覆盖的广泛性、内容的丰富性，以成为新的历史条件下加强农村党员干部学习培训，提高-干部群众综合素质的有效形式和重要手段。开播以来受到广大群众的热烈欢迎。

8、认真抓好党建 “五大平台”工作

(一)把“双培双带”先锋工程作为农村基层组织建设的有效载体。

“双培双带”先锋工程是新时期农村基层组织建设的一项“金牌”工程，按照“系统思考，统筹规划，整合资源，配套联动，打造特色，确保实效”的工作思路，精心实施好“双培双带”“菜单”培训，

**催收公司客服工作总结18**

自x月x日来到xx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xx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。

2、我们做的都是一手直催案件，但是我这两个月都会收到很多180+的账户并且金额大无催收记录，这样的案件我是否可以认为是电催的\'失职或者就不是一手案件呢

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

以上就是我的工作总结，展望新的一年，希望公司在今年的基础上，继续努力，发挥优势，改进不足，让公司快速、稳定、长期的发展。

**催收公司客服工作总结19**

20xx年因工作需要、受组织重托，我担任了xx支行信用卡部总经理，一年来在市行领导的正确指导下，以市行整体工作布署为指导思想，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。

xx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\*\*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xx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《\*信用卡》、《\*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。

信用卡部在xx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已、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\*原则，在用人方面能够出已公心，坚持公\*、公正、公开的原则，工作能够充分调动员工的积极性。

从xx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xx行的社会威信。

**催收公司客服工作总结20**

催收行业包括各公司及单位内部的风控催收人员，也包括第三方的催收公司。在目前的条件下催收行业的发展一直是举步维艰，虽然局部有些发展但是仍然问题很多。主要的问题有：

一、催收人员部分

1、 招聘

① 人才范围偏窄，整个社会认知及行业本身的一些不规范使人们普遍不接受这个行业导致初级催收人员加入的不多(尤其是高素质的初级催收人员);中级催收人员基本都是在如此小众的初级催收人员中自我成才，包括知识及经验的积累;高级催收人员又由于行业本身高度的不足和基础的薄弱导致几乎不存在。这个问题不仅是第三方催收公司要面对，即使是知名企业在催收岗位上招聘也是有一定的难度。

② 人才适应性不足，虽然同为催收，但是不同的催收业务及地域不同导致催收人员行业内的职业变动变的比较困难，如信用卡催收和商帐催收。同时由于行业内没有成形的统一的评价体系所以不同理念间导致的问题也很突出即一群自发成才的人比较难认同另外体系内的培训出的催收人员，加上本来催收人员基数就不多流通的困难就会越发凸显催收人员接触其他方向催收的机会。第三方催收和公司内部催收之间差别又很大。

2、 培训

① 培训力度不够及内容简单化

⑴ 培训内容简单化，很多公司的培训只有简单四部分：公司各项说明、岗位简单说明、催收简单技术说明(我这里用的是简单说明这个词)、简单的案件实际操作过程;之所以说是简单化，是因为催收是一个全方位应用的技能，催收和其他学科有着一样的内容深度和广度，而现阶段的培训只是前辈的一种简单的总结和介绍，绝大多数的初级催收在这样的培训后还无法真正理解和熟练的进行催收工作。即使一个中等催收人员换岗后依然要进行对应的培训。

⑵ 培训力度不够，前面说内容简单化，其实很多时候并不是所在公司愿意这样简单化，更多的是缺少对催收研究的支持。但是即使是现有的催收培训，其培训力度也是远远不够，主要体现在如：高强度下真实环境的催收术语应用、催收相关知识的实际应用及组合运用、负面情绪下的持续催收强化等，这些都没有一个强力的培训，这里还要强调的是以老带新的培训模式固然有经营上的优势，但是实际中经常出现公司培训的要求被打折扣的问题，导致公司催收质量越来越差。

② 再培训的机制不完善

在催收人员正式上岗及换岗后，缺少再培训的机制，很多公司都有例行的日常研讨或者宣导，但是再培训的目的应当是有针对性的培训，针对一部分群体或者新近催收管理者对他们的不足和欠缺进行重点的针对性的培训。尤其是基层催收人员在操作案件一段时间后个别的会自然产生一些非理性及不符合要求的操作习惯。另外对于催收行业的一些最近进展包括催收技术等都要系统的进行再培训。

3、 心理问题

① 培训缺少心理问题克服的部分

尤指是负面情绪问题的克服，如何应对积累后的情绪爆发，如何面对突然性的心理冲动。

② 缺少催收过程中的心理问题缺乏疏导

任何人即使是先期有心理准备，但是长时间的催收依然会积累心理问题，需要有疏导。

4、 现有催收人员人员

① 催收员经常会为自己的职业规划迷茫，缺少职业引导和规划，由于行业的不成熟，很少的催收人员才能坚持下去，其他人员都会遇到职业瓶颈;

② 催收经理经常处于管理两难的境地，一方面要在各方面不健全的条件下去尽可能的去提高催收效果，一方面又要在各种方向上控制风险的产生。管理上如何取得公司认可和有效进行今后规划都是一个问题;

③ 不规范的培训导致不规范的后续人员衔接，催收工作的前后交接成为又一个重大风险产生的点，同时良好的交接明显提高催收效果;

④ 对于催收经理来说，在动态的催收变化中如何营造一个完善而合理的催收团队也是一个考验

二、公司

1、 管理不规范

① 缺少人性化的管理制度

这个主要体现在第三方催收公司和部分民营企业中甚至是部分银行，对催收人员的业绩有要求的同时缺少必要的跟进辅助措施及相关制度。管理机械化、管理简单罚款化。

② 缺少系统的催收管理制度

这个在第三方催收公司及其他所有类型的公司都有这样的问题，有催收管理制度不等于系统的催收管理制度，有催收制度不能落实或者不适合于催收管理，和催收制度配套的制度不健全或者不能有机的成为辅助的机制，这些都是没有系统的表现，导致很多的后果：

⑴ 公司内部风控催收人员缺少活跃性，很多案件没有得到充分而及时的处理;

⑵ 公司内部风控催收人员风控流程参与的不深，催收操作多属于滞后性操作;

⑶ 部分公司内部催收管理趋于程式化及边缘化;

⑷ 部分公司及部分第三方催收公司短期功利化管理;

⑸ 部分公司岗位设置缺少系统的长远规划，岗位职责变化大，人员流动性大;

2、 缺少催收管理理论的支持

这个问题主要属于行业研究的重大欠缺。作为一个行业和一个学科来说没有理论的支持就不可能有更好的未来。

3、 第三方催收公司缺少必要的市场地位

这个问题属于行业地位问题，缺少必要的市场地位导致在与客户互动上处于非常被动的地位，因为现阶段正规(国家默许企业可以对外委托业务)催收业务中，能够提供可持续盈利及方便操作的案件的客户基本上是大中型企业及银行，相对于这些客户来说第三方催收公司的市场地位不仅仅是弱势一方而是完全处于可有可无的处境，债权债务处理的流程上也是没有任何现有法定流程能包括第三方催收公司。缺少必要的市场地位从国家的层面来说就是加大社会处理债权的成本，小了说就是加剧第三方催收公司扩展业务缺少讨价还价的余地，缺少扩展业务种类的余地，经营单一、盈利前景不足。

三、支持

1、 缺少法律保障

① 目前的法律几乎是全方位的禁止，这实际等于完全没有规范，而破冰式的市场探索一旦出现误差带来的是全行业的损失;

② 对催收的可操作性没有任何规范和指引;

③ 催收行业和催收人员没有任何法律权利的保障;

④ 催收操作中债务人的哪些权利剥夺和哪些权利保护没有依据和规定;

2、 缺少信息来源

① 缺少必要的债务人本人信息来源，依照现有规定，几乎无法获取任何债务人本人信息尤其是债务人是个人的情况;

② 深度催收缺少债务人信息来源，在对难度很大的催收操作中，和债务人相关的非本人的信息无法获取;

③ 信息来源缺少的同时，信息使用范围和方式和信息去向缺少规定。尤其在当前手段获取债务人信息的情况下;

3、 缺少市场支持

① 缺少成熟的目标市场，现在即使是最成熟的信用卡催收业务很多方面都在摸索中;

② 缺少以研究催收行业规律为目标的市场行为，不能为行业发展提供数据支持及可靠的前景预测;

③ 缺少系统的学术支持，不能有效的为行业发展提供理论支持，简单的如：不同的电话方法催收效果的实际对比，不同催收操作方法的实际效果及成本控制。深入一些的如：哪些新的社会行为模式可以用在催收上，如何运用;哪些新的社会关系的形成会影响到催收;催收关系中的债务人心理研究等;还有更深入的理论研究如与其他学科的互动和影响。

4、 缺少进入行业机制

缺少人员及公司的准入标准，这个需要在行业发展到一定程度去做，但是也可以先做这个方面，反倒是倒催国家相关规定的改变;

5、 缺少互相的沟通和联系

① 缺少催收人员的互相沟通平台，第三方催收公司、公司内部催收、银行风控催收互相之间的交流沟通的平台;

② 缺少不同业务间人员的沟通和互动，是指不同的催收目标的催收业务间的催收人员交流;

③ 缺少公司(公司于公司，公司于第三方)之间的沟通和互动，缺少信息交流，这个主要指的是公司层面。

6、 业务形式单一

这里主要是指第三方催收公司大多数是重复低质量的业务，不利于行业进一步发展。目前能够带来预期稳定的收入的两个部分一是银行信用卡催收，二是大公司长期催收外包。这两个一般来说依然存在案件数量不够、债务逾期时间过长及客户高负担要求这三类问题。在行业正规化后应该取得更多的业务，如企业应收大外包等

8、 如何建立海外催收体系

海外催收市场的建立必须和国内同等重要，同时、同步。当然这是全国性催收公司的课题。海外市场的催收有现实的紧迫性，一是经济危机的发展必然导致很多对外出口企业的坏账;二是依靠现有国外催收体系非常受制于人，导致盈利水平总体下降，并且有些案件甚至无法委托;三是国内市场政策限制，现在要想盈利，国外催收反倒是一个不错的突破口。但是这些需要一个整合后的力量一起去推广。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找