

2023年催收人员工作总结(通用6篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

催收人员工作总结篇一

《最高人民法院关于超过诉讼时效期间借款人在催款通知单上签字或者盖章的法律效力问题的批复》已于1999年1月29日由最高人民法院审判委员会第1042次会议通过，现予公布，自1999年2月16日施行。

一九九九年二月十一日最高人民法院关于超过诉讼时效期间借款人在催款

通知单上签字或者盖章的法律效力问题的批复

（1999年1月29日最高人民法院审判委员会

第1042次会议通过 法释〔1999〕7号）

河北省高级人民法院：

根据《中华人民共和国民法通则》第四条、第九十条规定的精神，对于超过诉讼时效期间，信用社向借款人发出催收到期贷款通知单，债务人在该通知单上签字或者盖章的，应当视为对原债务的重新确认，该债权债务关系应受法律保护。

此复

发布部门：最高人民法院 发布日期：1999年02月11日 实施日期：1999年02月16日（中央法规）

【颁布机构】 最高人民法院

【发 文 号】 [2003]民二他字第6号

【颁布时间】 2003-6-12

【实施时间】 2003-6-12

【效力属性】 有效

【正文】

你院[2003]冀民二请字第1号请示收悉。经研究，答复如下：

债权人通过邮局以特快专递的方式向保证人发出逾期贷款催收通知书，在债权人能够提供特快专递邮件存根及内容的前提下，除非保证人有相反证据推翻债权人所提供的证据，应当认定债权人向保证人主张了权利。

2003年6月12日

催收人员工作总结篇二

1、催收前做好充分的事前准备工作。在进行电话催收贷款前，要查看客户资料完整性，核对债务人联络电话及地址，了解债务人的有关背景，如户籍地址、工作情况、学历水平、收入水平、性格脾气、信用能力、往期还款情况、可带代偿款项亲属情况等有用信息和分析可能遇到的拖欠借口。根据催收目标、催收成本、偿付能力、是否影响今后关系等方面认真做出一个轻重缓急的贷款催收计划和破解拖欠借口的相应策略，如客户态度傲慢、蛮横无理、可脾气锋芒，用沉默策略或软硬兼施策略；如客户自我意识强、好表现喜欢浮夸，可采取适合话题策略或适度恭维策略等。

2、催收谈话内容由催收人员主导。良好的沟通是说服贷款客户按时还款的有利武器。催收人员进行电话催收时请勿吸烟、吃东西等，沟通时一定要将你的注意力放在客户身上，尽可能地接近客户的说话方式、速度以及音量，但要牢记你与其沟通的目的是什么，牢记重点是将贷款顺利收回。也就是说催收人员要引导客户沿着自己的思路向前发展，不要被客户引到不相关的话题，以节省谈话时间，提高效率。

3、催收谈判施压阶段要多措并举。催收逾期贷款其实是一场心理战，任何欠款人都有其弱点，仔细揣摩就能找出其“软肋”，从而攻其薄弱之处，达到收款目的。催收人员在与客户的沟通交流中要通过一些问题及客户的回答了解客户目前的资金状况、有无拖延思想和客户性格脾气等情况，针对不同情况采取不同的催收方式和措施。对有诚意还款的客户，主要为其还款提供帮助；对无诚意还款的客户要因势利导，巧妙施压，要从贷款协议、合作前景、商誉影响、法律后果等方面动之以情、晓之以理，以柔中有刚、软中带硬、客气婉转、诚恳友好的态度来感动客户，以技巧施压、精算细账、利弊得失等来开导客户，打消客户拖延思想。

1. 催收架势很重要

见到客户第一面就要让客户知道，你不是来寒暄的，你是来要钱的，所以要拿出催收的架势。这里说的催收的架势不是只你要跟客户吹胡子瞪眼睛，而是告诉客户你得到了这笔钱我也付出了一定的代价，克服了一定的困难才帮你争取到的，你现在是应该还钱的时候了。

2. 目的明确，避免拐弯抹角

架势有了，就要开始催收了，这个时候你不要跟客户絮絮叨叨，絮絮叨叨寒暄了，今天就直截了当表明来意，今天就是专程跑一趟来催收的，一定赶在客户诉苦之前就把话说明白。欠债还钱，天经地义，挺直腰板儿催收就是了！

3. 根据客户还款积极性，把握催收时机

约定时间必须前去，还要早客户一步到约定地点，这是催收的一个诀窍。避免客户反咬一口说：“我等了你好久，你都没来，我就走了,,,”，同时还能避免客户把本该还给你们们的贷款用作他用。

4. 看到客户公司有其他客户，也不要走开

如果你上门催收恰好碰到客户有其他客户，你一定要说明来意，在旁等候，不要因客户有其他客户人在转身就走，因为客户不希望让他的客人看到债主上门，这会让客户很没面子，这种情况说不定对催款还有帮助，如果客户欠的金额少，说不定为了赶快让你走就还钱了。

5. 坚定初衷，不拿到钱不罢休

有一种客户是这样的表面答应还钱，实则心里去不想还钱。一般这种客户见到催收员都会先假装还钱，让你耐心等待一下，他马上去取钱，但跑了一圈回来后，十之八九没有钱，嘴上会道歉，表示不好意思，自己已经尽力了，打出感情牌让你不好意思责怪他，这种情况下，催收员一定要坚定自己的立场，明确表明今天不拿到钱，就不会离开；此外如果你一发现客户有这种苗头，就要立刻告诉客户，你陪同他去取钱，如果客户百般推脱，那很明显就是不想还钱！

6. 客户有难处，你就要比客户更有难处

客户不想还钱总会有很多借口在等着你，比如市场不景气、国家政策变动等等，又或者客户确实碰上了天灾人祸，在理解客户难处的同时一定要明确说明自己的难处，已经2个月没有发工资了，绩效奖金没了，就连部门经理也收到牵连工资被扣了30%等等，总之就是要晓之以情，动之以理，让客户知道难得不是他自己。

7. 拒绝客户画大饼

有的客户在你催收的时候会先给你画大饼，所谓的画大饼就是告诉你我们这些货全部出售了就会收回多少钱；我们这些设备上线了能带来多少利润等等，他会拿他的潜在的销售额、订单等作为筹码与你讨价还价，这个时候你千万不要被客户所忽悠了，还是要坚定收款的决心。

8. 把银行当作挡箭牌，收取客户欠款利息

事先发出有效书面通知，声称银行对公司催收贷款，并给公司规定出了还贷款期限，如公司没按期限归还银行贷款，银行将按“什么样的”措施处罚公司。因此公司要求销售欠款户必须在某期限还欠，否则只好被迫对其加收利息。如此一来，一般欠款户易于接受，使他们觉得公司是迫不得已而为之。

9. 掌握催收的最佳时间

催收要掌握好最佳的时间，比如上午10点之间，这个时间段客户一般都会在公司处理公务，比较好找到人，如果在晚一点，客户很可能就外出、或中午休息了；下午尽量在4点钱，这个时间段客户可能在公司开会等，如果再晚一点催收，客户很可能会以财务已做结算或没时间与银行联系为由拒绝还款，而催收也会因为过于仓促而结束。

10. 同一人同一时间段避免过于频繁的催收

对于同一客户不要在同一时间段催收，催收次数不要超过5次。频繁的催收会让客户产生逆反心理，让客户十分的不爽，这样的结果有两种：一种是嫌你太烦了，把钱还你就是；另一种就是你越是催我还钱我越不还钱，你再频繁打电话，客户很有可能会把你的电话拉黑，得不偿失，所以在给客户打电话催收要注意频率。

11. 催收前先明确客户造成拖欠的原因

在催收前信贷员要弄清楚客户到底是什么原因导致不能按时还款，是过于粗心忘了时间，对产品不满意？资金紧张？还是就是不想还钱？只有弄清楚客户真正的欠款原因，才能采取不同的策略去进行催收。

想要了解什么样的客户用什么样的策略，可以点击下方文章阅读！

不同类型的逾期客户，不同的催收策略！（带案例）

12. 找到初始联系人

有的催收员在上门催收的时候会遇到这种情况，就是客户以不在公司，这件事找xxx的理由来推卸责任，当你按照客户说的找到了那个人之后，那个人又会说这件事不是我负责，你找xxx。这个时候你可能就会陷入到一个死循环里，被客户牵着鼻子走了，遇到这种情况，你一定不要任由客户给你指定负责人，而是要找到当初向你贷款的那个人，死盯着那个人不放，即使他有千百种理由让你找别人，你也不要相信，要认准初始联系人。

13. 不要怕客户不高兴而不去催款

欠债还钱，天经地义，到了还款日期，客户按时还钱是理所应当的。如果客户没有按时还钱那必须是客户的问题，所以你不要怕客户不高兴而不去催款，催款是你的工作职责所在，你只是做了你应该做的事情，我们之前说不要同一时间段频繁催促客户还款，但这并不代表你要放纵你的客户，你不错催他，他就会觉得这笔钱什么时候还都行，他就会得寸进尺，千万不要助长客户这种习惯。

14. 面对威胁，当机立断

在催收时有的客户会威胁催收员，说“不给我供货，我就不付钱”，这个时候信贷员千万不能心软，想着那就把货给了，让客户还钱，正所谓有了第一次就有第二次，其实这只是客户的缓兵之计，目的就是为拖欠贷款，面对这样的威胁，你要做得就是当机立断，停止供货，如果客户真的需要，他是回来找你的。

15. 收款时间至关重要，坚持“定期收款”的原则

毫无疑问，时间拖得越久，这笔款就越难收回。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。

16. 切莫意义用事，做出偏激的行为

在催收时难免会被客户拒之门外，或被客户冷眼相对，催收时受了气，不要太往心里去，拿回还款才是正事，信贷员在催收时一定要做好心理准备，调整好自己的状态，切莫跟客户发生争执，甚至是身体上的冲突，一旦你跟客户撕破脸皮，客户很可能就破罐子破摔，由此赖账下去，这样为你自己的催收又增加了难度。

17. 采取竞争性的收款策略

只要客户还在营业，那必定有支出，总得向供货商付款吧，如果你没有收到还款，那客户必定是把钱用在了他处，你可以尝试与客户合作的公司获得联系，摸索摸索消息，当客户再说没钱还的时候，你就有正当的理由跟话术去向客户要钱了。

18. 催收要有“韧”劲儿

催收是件费心劳神之事，催收的过程一般都不会那么顺利，

如果顺利，客户就不会逾期不还钱了，为此催收员要做好心理准备，要有讨债人的那种坚忍不拔的毅力，发挥倔强的小强的谨慎，忍辱负重，坚守催收的阵地，即使看到了一丝的希望也是要坚决抓住。

19. 注重关系维护，不要弄得恩断义绝

为了催回欠款，与客户恩断义绝绝非明智之举。正所谓：“人情留一线，日后好相见”，如果不是一次性结算的客户，你更是要小心谨慎，不要因为着急回收贷款而得罪了客户，更不要催款催得让客户一看到你电话就头疼，因为这样下去，客户很可能就不会再借你电话了。

20. 求助于专业收帐人员或诉诸法律

如果你的客户实在是不还钱，也不讲道理，故意拖欠贷款不还，在正常的催收方法都无济于事的情况下，你还是找专业的收账人员，专业收账公司会采用一些特别的方法去对付欠钱不还的客户，如果收账公司都不好使，那就直接走法律程序吧，别的不多说了。

此外，在催收过程中你应该注意以下这些事：

1. 不冒充公安、司法、银行等部门进行催收
4. 不能私自发送律师函，特别是公司以外的催收函
5. 不能擅自出具还款证明等文件
6. 不能为了追回贷款而擅自承诺未经公司、银行同意的事情
7. 不能私自收欠款人的礼金，不能向客户索取财物等
8. 上门催收不能辱骂、嘲笑、谩骂欠款人，殴打客户

9. 不能引导欠款人通过非法渠道集资还款

催收人员工作总结篇三

《最高人民法院关于超过诉讼时效期间借款人在催款通知单上签字或者盖章的法律效力问题的批复》已于1999年1月29日由最高人民法院审判委员会第1042次会议通过，现予公布，自1999年2月16日施行。

一九九九年二月十一日最高人民法院关于超过诉讼时效期间借款人在催款

通知单上签字或者盖章的法律效力问题的批复

（1999年1月29日最高人民法院审判委员会

第1042次会议通过 法释〔1999〕7号）

河北省高级人民法院：

根据《中华人民共和国民法通则》第四条、第九十条规定的精神，对于超过诉讼时效期间，信用社向借款人发出催收到期贷款通知单，债务人在该通知单上签字或者盖章的，应当视为对原债务的重新确认，该债权债务关系应受法律保护。

此复

发布部门：最高人民法院 发布日期：1999年02月11日 实施日期：1999年02月16日（中央法规）

【颁布机构】 最高人民法院

【发 文 号】 [2003]民二他字第6号

【颁布时间】 2003-6-12

【实施时间】 2003-6-12

【效力属性】 有效

【正文】

你院[2003]冀民二请字第1号请示收悉。经研究，答复如下：

债权人通过邮局以特快专递的方式向保证人发出逾期贷款催收通知书，在债权人能够提供特快专递邮件存根及内容的情况下，除非保证人有相反证据推翻债权人所提供的证据，应当认定债权人向保证人主张了权利。

2003年6月12日

催收人员工作总结篇四

x年11月初，我司与你司经协商一致签订了《房屋租赁合同》。依据该合同约定：你司租赁我司所有的位于北京市；租赁期为3年，即从x年11月18日起至x年11月17日止。

合同约定：租金按季支付，每期租金你司提前25-30天支付。合同签订后，你司已支付至第三期房屋租金(以下简称“租金”)。第四期租金即x年9月18日至x年12月17日的租金，你司应于x年8月22日前支付，但截至本函出具之日，你司未按约支付。你司现已拖欠我司租金总额为人民币216516.00(大写为贰拾壹万陆仟伍佰壹拾陆元整)。

依据《中华人民共和国民法通则》及《中华人民共和国合同法》的规定，公民、法人的合法权益受法律保护。当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

根据上述事实和法律规定，我司对该租金进行了多次催要，你司却至今不予支付，你司拖欠租金的行为已违反了我国的相关法律规定并侵害了我司的合法权益。鉴于此，我司郑重向你司提出如下要求：请你司在接到本函之日起五日内将租金人民币216516.00(大写为贰拾壹万陆仟伍佰壹拾陆元整)，支付我公司。

希望你司能本着诚实信用的原则履行支付租金义务，否则我司将保留依法采取清退房屋、扣除押金、提起诉讼的权利，届时你司不仅要补交免租期的租金(72172.00元)、承担相应的违约责任(按日支付逾期应付租金1%的违约金，具体数额计算至实际付款日止、相当三个月租金的违约金，即216516.00元等)，赔偿我司所遭受的损失，且须承担案件的全部诉讼费用和不可挽回的商誉损失。请慎对之，以免讼累。

特此函告

三年十月十日

催收人员工作总结篇五

贷款催收通知书是在贷款人迟迟未按规定还款时，收款方就会发出催收通知书。下面本站小编为大家整理了一些有关贷款催收的通知书，供大家参考学习，希望对大家有所帮助。

_____□

根据农借合字第__号借款合同，〔或(_____)农借延协字第__号还款协议书〕，你单位尚有本金(大写)_____元，利息(大写)_____元逾期未归还，请积极筹措资金，抓紧归还。

特此通知。

行_____公章

_____年_____月_____日

借款人：_____ (公)章 保证人：_____ (公)章

此通知单由借款方、保证方签收后，借、贷、保证方各留存一份。

借款人姓名 联系电话

家庭地址

借款人：

你于 年 月 日在我社借款人民币(大写) 元，至 年 月 日到期，截止通知书下发之日未归还贷款 元，请你对该笔贷款予以确认，并承担一切法律制裁。

担保人或保证人：

在信用社借款人民币(大写) 元，至贷款通知确认日未归还贷款 元，由于你进行了贷款担保，请对上述贷款予以确认，并承担相关法律责任。

保证人或担保人意见：以上借款，我担保属实，按照合同约定，及时履行担保义务，经核实，情况无误。逾期不履行归偿手续我将接受一切信贷制裁。

担保人或保证人签字：(手印) 年 月 日

签发单位：农村信用合作联社

信用社 信贷人员：

(先生、女士)您好!

您于20xx年月日日购买我司开发的雅典世纪花园商品房 号楼号房并签订《商品房买卖合同》。根据《商品房买卖合同》第七条买受人逾期付款的违约责任及合同补充协议第1、2、3、4、条约定,您已逾期 天未办理付款及按揭贷款事宜,请您在接到本通知之日三天内履行付款及按揭贷款手续的义务,否则我司将按双方签订《商品房买卖合同》相关条款约定视为您方违约,我司有权单方解除合同,所交款项不予退还,该商品房由我司另行出售。

注:

1、本公司及办理按揭贷款银行已于200 年月日之前 次电话通知您前往输付款及按揭贷款事宜。

2、本通知系按您(买受人)提供的地址邮寄,一经投递(以投递邮戳为准)并经当地邮政部门规定的送达时间,即视为送达。

行_____公章

_____年_____月_____日

借款人: _____(公)章 保证人: _____(公)章

致: 有限公司

因贵司拖欠货款等行为,已对我司的正常经营活动造成较大影响,为避免更加不利的局面发生,也为维系与贵司的合作关系,我司特此就有关事宜致函贵司。

我司系贵司的长期合作单位□x年 月份,贵司与我司签署了合同编号:《长期供货合同》(下称“长期供货合同”),安排我司向贵司供应原材料。

1、 贵司应自收悉本函之日起3个工作日内全额支付x年 月 日至x年 月 日期间供货的货款元人民币。

否则，我司将不得不选择通过法律途径解决问题。届时，贵司将会承担全额货款、逾期付款损失等款项，还将负担诉讼费等费用，更为不利的是，贵司的信誉及声誉也将遭受损失。其中利弊得失，还请贵司斟酌。

特此专函，顺祝商祺！

致函人□xx市 有限公司

(盖章)

x年 月 日

贵公司与我公司于x年 x月x日签订合同，贵方合同号为，我方合同号为 货款催收通知书范文货款催收通知书范文。合同约定我公司向贵公司提供货物/服务，该批货物/服务总价为元人民币(rmb 元)。我公司已按合同约定履行了全部义务。

贵公司付款情况如下(单位：人民币元/万元)： 应付金额 ， 实付金额 ， 逾期金额 。

依据贵公司与我公司签订的合同，上述款项已逾期未支付，望贵公司尽快支付。

如对本传真内容存有任何异议，请于x年x月x日前书面通知本传真发件人，我公司将从速派人与贵公司友好协商解决。

如届时未获答复，我公司将不得不遗憾地引用合同违约责任条款及争议解决条款处置。

如蒙尽快回复，将不胜感谢！

股份有限公司

x年 x月 日

猜你感兴趣

催收人员工作总结篇六

光阴如水岁月如梭，本人自20xx年x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。

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。

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。

(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！