# 催收员月工作总结(热门23篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2025-05-16

*催收员月工作总结11、这一年中取得的成绩及进步在刚到融汇支行的那段日子里，因为我是原顺通支行公司业务部唯一到融汇支行的老客户经理，对顺通支行的很多老贷款户及结算户比较了解，所以理所当然的承担起了象各个部门介绍情况的额外工作及客户的稳定工作。...*

**催收员月工作总结1**

1、这一年中取得的成绩及进步

在刚到融汇支行的那段日子里，因为我是原顺通支行公司业务部唯一到融汇支行的老客户经理，对顺通支行的很多老贷款户及结算户比较了解，所以理所当然的承担起了象各个部门介绍情况的额外工作及客户的稳定工作。个贷方面，因为我曾经在个贷部工作多年，并且也是唯一到融汇支行的老个贷客户经理，所以也承担了较多的对接工作，也曾因此被人误解，但我还是本着为支行业务大局着想的心理，欣然的接受了这些工作。

接下来在融汇支行公司部的日子里，我最大的感受就是同事们的工作热情和部门领导精通的业务指导能力，部门领导们都有着高人一筹的业务能力，遇到问题总能够主动帮助分析解决，让我这个以前在顺通从来不服上级的所谓业务高手真的从心底佩服他们。在这里没有一下班就回家的人，每天晚上五点钟的下班音乐没有人听得到。受这样一种氛围的感染，我也把全部精力投入到工作中，主动说服金基置业公司以100%保证金银行承兑汇票方式支付工程款1600万元，增加了我行存款及中间业务收入，也增加也企业的收入，实现了银企“双赢”。在存款新增方面，实现了日均新增约3000多万元。纯新增贷款利息收入超千万元。并申报辽宁北方广播电视公司授信增加到5000万元，为将来全面营销这一重要潜力客户打好了坚实的基础。

联动营销方面，继续发扬我在营销楼盘方面的优势，在已经累计为支行贡献了约2亿元优良个贷的基础上(占顺通支行全部正常类贷款的约50%)，继续为支行房贷部推荐优质的“西堤国际”楼盘，累计发放个人住房贷款5000多万元。这些贷款每年可为建行带来1000多万元的利息收入及大量的相关业务收入。

其实，能取得么多“第一次”的突破，并不是我一个人的成绩，比如在年终结算日12月31日，客户辽宁北方广播电视公司急需流动资金，支行公司业务全流程人员从主管行长到部门正、副经理再到其它客户经理急客户所急，开通“绿色通道”，调动全科力量，完成了早上取得审批部批复，当日走完业务申请、合同申请、指标核准、到企业签字盖章等流程，实现当日贷款到帐的“神话”。这完全是由于全公司部以至全行各部门密切配合共同努力的结果，成绩应该归功于集体，我为亲身见证了这么多的“第一次”而感到荣幸。

2、缺点及毛病

实事求是的讲，我在工作中存在着明显的缺点和毛病。

在工作方面，营销意识有待加强，从近期的国美电器被其它支行强行“霸占”一事，我反思了很多。因现在建行clpm流程设置问题，谁抢占了管户权，谁将占有主动。这件事情还说明我在工作中，存在办事慢的习惯，其实我这人的性格就很慢，这是多年养成的习惯，今后在营销新客户方面一定要提高效率。

在日常与领导、同事、其它部门的沟通中，存在说话过于直率、不注意方法的问题，容易引起误解。有时不能够虚心接受领导的指导和建议，过于坚持自己的观点。在意识到上述缺点之后，我已经进行了改正，今后将在这些方面继续改进，以促进业务的开展。

在自身约束方面，不重视支行组织的考试，存在六七十分万岁的心理，今后一定要全面做好支行的每一项工作部署，在各项考试、考核中争取最好的名次。

在业务方面，要加强业务学习，减少、杜绝差错的发生。

在其它方面，存在参加集体活动过少、业余时间与同事们交往少等缺点，今后我会多参加团队集体活动，多与同事们交往，增加彼此了解，多向先进同事学习，以利于更好的开展业务工作。

3、总结出的经验及教训

20xx年，在取得了很多个美好的第一次的同时，我也得到了一些不该有的“第一次”，如第一次被其它支行抢占客户，应深刻总结经验教训。如果我能行动快一点，就可以得到一个非常好的客户。今后一定要在客户营销中，提高效率。把现有的存款户中有一定潜力的客户提前注册到clpm系统，先把客户抢占到手。

在行里组织的考试中，我也第一次考了一个十分不理想的成绩，这是我对支行组织的考试不重视的结果。不能以工作忙没时间看书来做为借口。诚然，公司业务有区别于其它部门的特点，在业务机会到来的时候，需要加班加点抢时间办理业务，占用了考试学习时间。也因为公司业务需要在下班后请客户吃饭而占用了晚上的时间，但无论如何不应该不重视支行组织的考试。今后一定要严以律已在每一次考试及考核中争取最好成绩。

总结以前的业务经验，今后要做到这四个字：专、早、全、新。

专，要学好文件、规章、制度，办业务做到不走弯路，一遍成功。

早，一切事情提前想到，一切手续提前准备好，一切事情早于其它银行办成。

全，考虑周全，不要给客户多增加麻烦，需要的资料一次要齐。主要资料齐全、手续合规之后再放款，尽量杜绝手续不全而放款。

新，思维要创新，方法也要创新。要贴近市场，根据市场需求开拓新业务。

4、20xx年工作设想

20xx年，我力争创造更多的、美好的第一次!

**催收员月工作总结2**

20xx年是工行发展浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。XX年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

XX年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

**催收员月工作总结3**

时光荏苒，回首已经在中心就职两年有余，在这期间收获颇丰感受良多。作为一名资产保全人，我深切感受到自己的责任。信用卡催收电话业务同样是一种展示我们交行良好系统服务的“窗口”，所以我们每天都以饱满的激情，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。

催收电话业务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。

在即将跨越的这一年中，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。

作为一名优秀的电话催收员工，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，在做好优秀电话催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，电话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；目前我是一名带职人，进行管理代班的工......

**催收员月工作总结4**

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。

**催收员月工作总结5**

根据总行关于领导班子考核实施办法和省行党委关于行员考核工作的通知精神，按照干部述职的有关要求和内容，现将一年来的工作情况总结如下：如有不当之处请给予批评指正。

一、虚心学习，加强自身素质建设，努力提高业务能力和管理水平。

作为基层行党委班子成员，为了不辜负组织的期望，更好地履行好自己的工作职责，我认真学习党的路线、方针、政策，遵守金融法规，认真贯彻落实交通银行实施战略转型的一系列重要决议，正确理解总行和省行领导的讲话精神，增强大局意识和责任意识，用先进的思想武装自己，不断提高理论素养和思想水平。

近几年，我纂写了几十篇业务论文，在《金融时报》和总行《新金融》等报刊发表。文章提出的观点和解决方案，也为总行了解和解决基层行经营管理中存在的问题提供了有益借鉴。

二、团结协作，当好参谋助手，共同推进各项业务发展。

作为一名班子成员，我能够摆正自己的位置，处处以大局为重，维护班子团结，当好参谋助手。

作为副行长，我在工作中把主要精力放在了全行中心工作的落实上，按照党委工作分工，对自己所分管的工作认真负责，在职权范围内，独立解决好工作中遇到的矛盾和问题，在遇到全局性矛盾和一些重大问题时我都及时向党委主要负责人汇报情况，并提出自己的意见和建议。

我在工作岗位上还十分重视组织管理和协调能力的提高，在工作实践中不断锤炼自己。

在今年4月至6月我行党委书记李永权行长到总行党校学习三个月，分行和省行党委责成我临时主持延边分行工作。当时我感到压力很大，在此期间，有很多重要工作我们必须要完成。

一是按照总行的统一安排在6月11日必须完成核心系统上线工作。

二是我行营业大楼消防改造工程急需启动。

三是按照省行要求在“五一”前必须完成车改并向全行员工发放车补。

此外，更为重要的一项任务是必须按时间进度完成上级行下达的业务指标。可谓工作千头万绪，我深深感到所肩负的责任十分重大，担心自己辜负了分行党委和省行党委委以我的重任，也担心由于自己组织管理不力延误延边分行的工作。在这三个月里，我和张行长与全行中层干部一道，密切配合，同心协力克服重重困难完成了摆在我们面前的各项工作任务，平安度过了三个月。在这里，我要感谢全行每一位中层干部。

三、以认真负责的工作态度，尽职工作，努力开创工作新局面。

从去年开始，我分管公司业务处、个贷中心、计划财务处、国际业务部和保卫处等五个部门的工作。

由于世行项目在公司条线的全面推广和消费信贷管理系统在个贷业务管理中的全面应用。给信贷管理工作提出了更高的要求。为了尽快掌握信贷业务知识，有效管理和指导信贷业务，切实把好新增贷款质量关，我认真学习领会总行下发的信贷管理文件，学习总行编制的“世行项目推广手册”和“个人贷款业务政策和操作手册”经常向信贷部门包括公司、个贷、授信、风险部门负责人讨教、也经常在一起探讨业务问题，使我对公司和个贷管理知识有了较多的了解和掌握。

我在开展信贷管理工作中，能够坚持原则，尽全力把好资产质量关。信贷资产质量关系我行长远发展，在信贷工作中做到坚持原则，能够顶住来自各方面的干扰和压力，是非常不容易的。

我作为分管信贷工作的负责人，在工作实践中深深感受到了这种压力和责任之间砝码的份量。我始终没有忘记延边分行五年亏损所走过的艰难岁月，因此，“严把贷款质量关”这句誓言牢记心中。在开展信贷工作中，我能够坚持原则，按章办事。我同公司业务处和个贷中心的同志们，深入贷款企业和商户开展调查研究、把防范贷款风险放在首位，排除来自各方面的干扰和阻力，顶住说情风，坚持重大事项报党委集体讨论决定，不搞个人说了算，坚决维护集体和交行利益。

这几年我一直分管国际业务，面对日趋激烈的外汇业务竞争，同国际业务部的同志们一道，认真研究外汇政策和当地的市场情况，经常与部门负责人一道探讨工作。在实际工作中，一方面以发展传统外汇业务，规范经营和防范风险为前提，继续保持延边交行国际业务良好的发展态势;另一方面根据市场需要，因地制宜创新业务品种，努力推进国际业务快速发展，不断提高经营效益。

今年1-11月份通过外汇业务实现各项收入折合人民币1289万元。

我行外汇宝和满金宝业务在交行系统排名均排在前五位。

整个国外汇入款笔数和速汇金业务笔数在交行系统均名列前茅。国际业务结算量已赶超了当地农行、建行和工行，在延边地区同业中稳居第二位。与韩国外换银行联手推出的“闪电汇款”业务，深受客户欢迎，具有很强的市场竞争力。

我对分管的安全保卫工作，倾注了很多心血。始终坚持“从严管理、预防为主、保障安全”的原则，站在讲政治的高度抓好日常安全工作。

我和保卫处的负责同志经常在研究工作，与上级行和当地公安机关保持密切联系，认真听取对加强我行安全保卫工作的意见和建议，查找隐患，抓好整改落实工作。在平时工作中，认真落实安全防范责任制，努力提高全行员工的安全防范意识。

**催收员月工作总结6**

收帐行动的进行通常不会只采用一种方法，而是数种方法同时并用，即“多管齐用”的方式，因为各有各的优点，能从各种不同角度击破债务人的防线，达到帐款催收的目的。记住，你的目的是收回帐款，而不是挑便宜货!因此，不要因为较便宜或较容易，而采取随意一种收款方式。记住，一次成功而有效的收帐行动，应该取决于信用制度的预期可得利润，而不是收帐方式的成本与简易度。

一、写收帐信

催收信是一般企业皆会采用的一种收款方式，因为催收信有费用低、较正式的优点，虽然世界上没有无懈可击的收帐信，但是却有办法能使你的收帐信达到较完美、更有效率的方法，如果你的收帐信能符合以下标准，便是一封有效的收帐信，就可以达到催帐的目的。

催收信之撰写原则

1、看得懂——如果客户看不懂，可能就不会再看下去，那么催收信也就发挥不了作用。

2、清楚——客户会不会搞不清楚信中的含义?

3、简明扼要——直奔主题，一页纸就够了。

4、引起兴奋——这封信应该能够告诉客户所希望了解的事，或是能令其思考的事。

5、个性化——信的内容应尽量避免公式化。

6、正确性——信中所写的款项数额必须正确。

7、容易阅读——简短的句子与段落。

8、坚定与劝慰——要注意，坚定与劝慰是不同的。

9、合理的——例如，必须向客户解释为何要将这件事交给律师处理。

10、指引的——要求客户在收信当天就必须寄一些钱给你。

11、最后的——以非常婉转的态度告诉客户，如果其未履行付款要求会有什么后果。

写收帐信是一门艺术，如何不让你与客户的关系因收帐信而恶化，又可以成功地达到收帐的目的，的确不太简单。若是你的收帐信能符合以上的要求，就相当具有效力了。

二、电话获得直接回馈

利用电话来进行催收行动，是另一种收帐的方式。一般来说，打电话是最有效的收帐行动，因为这种方式具有快速与直接回馈的优点。即它可以产生立即的回应，还可以展开有意义的会谈。一个成功的收帐电话必须具备以下的条件。

1、听客户怎么说。

2、确定相关资料。打电话之前，先搜集所有相关的资料，包括;

A、客户的名称、地址与电话号码;B、已在付款期限内支付的金额;C、逾期金额;D、到期日;E、过去曾经采取过的收帐行动;F、客户未信守的承诺有哪些;G、替你的客户预先设想一些你可以接受的情况，否则就将你的律师电话号码放在身边吧;H、考虑采取法律行动。

为了使你的催帐电话达到无懈可击的程度，为了不让对方有搪塞的借口，还必须准备好相关的订货资料，包括：

A、订单号码与订货人名字;B、购买的货品;C、货品的单价D、附收的款项(运费、快递费、保险费);E、出货日期;F、交货日期。

3、持续行动。不管对方说出什么承诺，都要继续追踪他的行动，直到他付款为止。商场有一句老话;“承诺并不代表付款”。

4、不要透露债务讯息。请将收帐的行动一次针对一个客户，而且不要透露跟其他客户的债务处理情况。因为这样的话，轻则会使你失去谈判的筹码与坚定，重则可能会引起法律诉讼的。

收帐电话的有效与否，实在是跟事前的准备工作有关。总之，完整的催帐资料和事先的准备工作将使你的收帐电话万无一失。

三、巧妙应对债务人的借口

在商场上做生意，难免会遇到各式各样的客户。有些信用良好的客户总是能顺利地付出款项，但有些客户总会制造一些借口;交货品质和当初承诺不一样;我订的货不是这批货品;运货期太长了;我们打算退货;我没有收到发票等。

要解决以上的借口，可使用以下方法：

1、判断这个借口是否具有法律效力。文件有误吗?在采取催帐行动前，客户曾发出这样的抱怨吗?这个借口可信吗?

2、判断这个借口是否充分到可以暂停付款。有时，不需用停止付款的方式就能解决问题。类似“我不付款，因为你的员工对我很无礼”这种例子，并不能改变收到货品即要付款的事实。

3、衡量这个问题。譬如：客户拒绝付款的原因是，有批货在运输时毁坏了、然而“毁坏”的真正意思是什么?是全部毁坏了吗?还是只坏一部分?

4、想想看如何解决这个问题。客户希望的解决方式为何?你们双方能够想出妥协的方法吗?

5、尽快的解决问题。现在能解决就马上解决，不要让问题一再拖延，否则你的利益会受损。

四、最后通牒

催收工作年终总结

当遇到哪些根本不打算付款的客户，应该如何处理?遇到这种情况，通常有下列三个选择：

1、这名客户交给专业的收帐公司处理;

2、将这名客户交给专精收帐工作的律师处理;

3、将这个帐户取消掉;

如果发生以下的情形，可以将客户交给专业收帐公司处理：

1、如果认为专业的收帐公司可以收到帐款。专业收帐公司以信用记录威胁客户，可使他们付出款项;

2、为这笔帐款所付出的时间和金钱，足以用来支付专业公司的收费;

3、尚未付清的金额大到值得聘请收帐公司;

如果发生以下情形，可以将客户交给律师处理：

1、债务人会因律师的出面感到害怕而付款。

2、律师只要写封信，或打一两个电话就能替你收回帐款。但要记住，聘请律师是以钟点计费的。

3、最终，还可以告到法院去。

遇到以下情况，便应取消此帐户：

①收帐的成本比收回的金额还大;

②当与尚未收回帐款的客户打交道时，应该要做的是利益的抉择，而不是情绪上的争执;

③把坏的帐户丢掉总比把钱丢掉好些;

**催收员月工作总结7**

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：

一、心态方面

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。

二、催收过程中采取的策略

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。

**催收员月工作总结8**

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。

**催收员月工作总结9**

在市分行党委正确领导下，信用卡工作认真贯彻省分行信用卡工作会议和市分行年度工作会议精神，紧紧围绕考核指标和“稳发展、深转型、强管理”工作方向，大力拓展市场，严密防控风险，在相关部门协助下，经过全员共同努力，取得了阶段性成绩。总结如下：

>一、基本情况

信用卡业务运行基本平稳，市场拓展初见成效，业务规模止跌回升，内控水平进一步提高。截止9月30日，累计发卡28519张，其中有效卡xx张，比年初分别增加1853张、9564张;客户数达到18030户，其中活动客户数为12837户，比年初分别增加1287户、6564户;累计拓展特约商户1048户，其中有效商户529户，比年初分别增加220户、118户;贷款余额8372万元，其中不良贷款余额346万元，比年初分别下降9886万元、-53万元，比6月末分别增加1161万元、-25万元，不良率为，比年初上升个百分点，比6月末下降1个百分点，实现信用卡业务收入万元。

>二、工作特点

(一)加强基础管理，促进合规发展。今年以来，进一步加强了信用卡业务管理，根据中央和地方调控政策，按照监管要求，严格执行内部规章制度，合规发展信用卡业务。

1、档案管理进一步规范。今年落实了专人管理信用卡业务档案，明确了档案管理岗位职责。档案管理岗检查档案合规后予以归档。本年新形成档案已按时装订归档，同时对历年档案进行了清理、装订归档。对历年乐分卡申请资料全部装订成册，归档保管。从9月1日起，建立了发卡环节责任人管理台帐。建立了档案登记簿，严格执行查阅、借阅、复制档案相关制度。

2、客户准入进一步规范。为从源头控制信用风险，今年进一步严格了客户准入标准，严格按工作意见和专题会议指定对象发卡和拓展特约商户，明确发卡对象主要为行政事业单位人员、本行个人贵宾客户和资产类法人客户高管，拓展特约商户对象主要为宾馆、酒店、旅游景点、大型超市和卖场、房产和汽车销售企业、医院、学校、行政收费单位等。先后下发了“信用卡业务十二大禁令”、“四个一律不发卡”，全面规范客户准入。

3、岗位制约进一步规范。根据信用卡业务岗位分离要求，设立了营销岗、受理岗、调查岗、审批岗、催收岗，分别安排了不同人员从事不同岗位，对审批岗和营销岗、审批岗和调查岗、审批岗和催收岗实行了岗位分离。严格控制操作风险。

(二)加强不良清收，遏制风险扩大。明确了贷记卡不良贷款清收责任人。对当年新增不良贷款实行责任清收，对存量不良贷款采取电话催收、信函催收、上门清收、法务清收(包括经侦队、法院)等多种方式清收。截止9月30日，拔打催收电话246人次，寄送催收挂号信425封，上门清收20人次，累计收回不良贷款万元，不良贷款余额为万元，比上月下降万元。不良率从最高下降至，贷记卡不良贷款风险扩大趋势基本得到遏制。

(三)加强市场营销，促进贷款增加。一方面加大了发卡和特约商户拓展力度，扩大用卡客户群体，改善银行卡受理环境，另一方面加大优惠促销力度，主动刺激持卡人用卡，进一步规范特约商户受理银行卡行为。在“xx欢享无限”市场营销总体框架下，先后开展了“开卡有礼”、“首刷抽奖”、“奥运随心拍”、“xx乐游韩国，特价出行”、“汽车分期”、“消费分期”等活动。截止9月30日，贷记卡贷款余额为8372万元，剔除上年大额分期提前还款因素，比年初增加2612万元，增幅为;分期业务贷款余额为1421万元，其中商户分期余额为242万元，消费分期余额为1179万元。

(四)加强专业培训，提高队伍素质。先后开展了信用卡产品知识综合培训、分期业务知识专项培训、发卡业务流程优化培训，安排有关人员在新入行员工培训班讲授信用卡知识二次。通过培训，大多数员工掌握了信用卡基本知识，能开口营销信用卡产品，全员信用卡业务素质和营销技能进一步提高。

>三、存在问题

(一)勇于开拓精神不够。信用卡业务是一项新兴业务，必须有勇于开拓精神去推动发展。但是，全行信用卡业务市场营销开拓精神不够，总是被动营销，没有主动营销意识。主要表现为：一是不能准确判断客户金融需求。营销人员面见客户时，习惯于营销存款和贷款，对于客户需求缺乏敏感性，未能针对客户需求营销信用卡产品。二是为完成任务而营销信用卡产品。各支行很少从业务发展角度去做信用卡营销工作，总是在任务压头时才突击完成，对业务发展和经营效益贡献不大，发展难以持续。三是畏难情绪较多。面对任务不是积极思考主动谋发展，而是推诿和消极应对，找出很多理由为自己辩解，总说信用卡业务难做。这种营销精神不彻底改变，业务就不能持续、快速、有效发展。

(二)促销宣传活动不够。前期虽然做了一些促销和宣传活动，但是效果显著不多。由于促销和宣传活动针对性不强，对客户刺激力度不够，市场影响力较小，品牌效应没有很好地发挥，直接导致发卡、消费贷款、收入上升缓慢。

(三)建设专业队伍不够。一是从业人员相对不足。信用卡业务流程涉及营销、受理、录入、调查、审查、审批、贷后管理、不良清收、风险分析等多个环节(岗位)，涵盖了信贷业务前台和后台。与快速发展、严控风险工作目标相比，人员数量相对不足。主要表现为信用卡营销岗位和不良清收岗位人员缺乏。二是从业人员素质不高。部分信用卡从业人员年龄高学历低，专业知识少，学习能力差，不能适应信用卡业务工作。三是从业人员稳定性不足。信用卡业务管理岗位人员从事专业工作达三年以上不多，大部分都是新调整到信用卡业务管理岗，新老交接不连贯，极大地增加了培训工作量，同时加重了工作负担。

>四、工作打算

为圆满完成任务，做好来年工作储备，在后三个月，主要做好以下工作：

(一)进一步落实指导意见。《关于加快信用卡业务有效发展指导意见》(xx)和《全市农行信用卡业务会议纪要》(xx)已印发各支行，要对照文件要求一项一项抓落实，全面解决营销问题、队伍建设问题、促销和宣传问题，严格管控风险，努力推动信用卡业务有效发展。

**催收员月工作总结10**

一年来，在领导的培养帮助、同志们的关心支持下我逐步完成了从校园到机关、从大学生到公务员这种环境和角色的双重转变和适应，较为圆满地完成了自己所承担的各项工作任务，个人思想政治素质和业务工作能力都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，静心回顾这一年的工作生活，收获颇丰。现将我这一年来的学习工作情况总结如下：

>一、认真完成各项工作

（一）加强学习，提高素质

首先，积极参加委内组织的各项学习活动，认真学习了宏观经济知识、商务礼仪、企业投资项目备案、核准暂行管理办法、行政许可法等内容，并注重自学，进一步提高了自己的`理论水\*与政治素质。

其次，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容，积累自己的业务知识。

此外，根据组织安排参加了公务员初任培训。在为期一周的培训生活中，通过公务员宗旨和行为规范的教育以及公文写作的学习，为我更好的投入工作打下了良好基础，使我的知识储备和层次得到了进一步提高。

（二）配合领导做好我市国民经济发展规划和交通能源专项规划的编制工作。通过参加委里几次“十一五”规划讨论会议，我了解了“十一五”规划编制的重要意义、基本原则、规划程序等，认识到“十一五”规划编制工作是我委乃至我市的主要工作之一。在“十一五”规划编制期间，多次到相关局委学习调研，听取和参与领导们关于规划的讨论和编制工作，使我逐渐加深了对我市整体状况的了解，为我能更好的处理其他工作奠定了基础。

（三）做好全市交通能源项目的汇总上报工作。根据省\*下发的通知要求，积极开展工作，布置并督促相关委局和单位进行调查汇报，根据各单位的汇报情况，我们先后对我市交通能源项目等进行了核实、汇总、筛选、上报。这些工作加深了我对我市交通能源情况的了解，同时也为我市“十一五”规划提供了强大的项目支撑。

（四）做好交通国债项目的投资进展情况上报工作。今年我市交通方面的国债项目是河口至东蒋公路、留养至苏岭公路，通过每月和相关单位联系，及时了解项目进度和国债资金到位情况，汇总上报项目进度，针对项目进展中存在的问题，及时上报市\*、省\*。

（五）协助领导做好交通能源建设项目审核上报工作。严格按照项目投资备案办法，积极协助交通局、国电豫源、豫源化电等有关局委和企业，做好项目的审核上报工作，为项目的顺利实施奠定了基础。

（六）深入调研，配合科室做好各项文字写作和信息报送工作。半年来，我先后参与起草了《我市交通现状分析》、《我市能源基地发展建议》、《交通能源经济形势分析》《全面落实科学发展观，大力发展循环经济》等多篇调研报告和信息，在此过程中逐渐提高了自己的文字写作能力。

（七）完成好领导交办其他各项基础性和临时性工作。

>二、工作中的不足

一年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，取得了一定的进步，但由于参加工作的时间不是很长，自身素质和业务能力离实际工作的要求还有一定差距。主要表现在：一是工作当中向领导汇报请示的多，为领导出主意想办法的少，参谋助手作用发挥的不是很充分；二是调研不够，有些情况了解得不够细，不够实，不够多，掌握材料不够充分，使工作被动。

>三、今后努力方向

（一）继续加强理论和专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的理论水\*和业务能力。

（二）克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多做事，做小事，在点滴实践中完善提高自己。

（三）继续提高自身政治修养，强化为人民服务的宗旨意识，以一个\*员的标准严格要求自己，争取早日入党。

催收员个人总结3篇（扩展5）

——催收工作计划3篇

**催收员月工作总结11**

本人于XX年\*月有幸成为建行这个温暖大家庭中的一员，在入职的四个月以来，我被分到\*\*支行实习锻炼。在此锻炼期间，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。虽然在该岗位的学习时间只有短短的四个月，但是我却从中受益非浅，感慨良深，主要的收获体会如下：

在思想上：一方面，我坚定自己的政治信仰，努力提高自己的思想觉悟，坚持中国\*的领导，拥护\_的决策，拥护\_和\_对建行股改的政策。另一方面，树立了以客户为中心的服务思想，在学习和实践，进一步地认识了建行“以客户为中心”的重要性。在省行培训期间，从省行领导的课堂上知道了“以客户为中心”的服务理念，但那时的认识只是停留在理论上，并没有切身体会。来到了专柜后，才发现这并非是一句空洞的口号，在竞争空前激烈的金融业中，只有牢牢树立以客户为中心的思想，尽心尽力为客户服务，为客户创造更多的方便和财富，尤其是在这个金融业竞争空前激烈的时代，唯有牢牢树立“以客户为中心”的观念，切实为客户服务，才能在竞争中立于不败之地。

在业务上，我也取得了巨大的收获，在学校的时候，对银行并不陌生，但那时的了解都是停留在经济理论上，宏观层面上的，对银行的具体业务不是非常的了解。来到专柜后，才发现银行并不是以前认识的那样只经办单纯的存取钱业务，还有许多的业务是我所不知道的，要学习的还有很多。在同事的帮助下，现在我基本上熟悉了储蓄专柜的运行流程，对个人金融业务的DCC操作系统达到了较为熟练的操作，能够作为一名现金柜员独立的上岗操作，承担相应的责任和义务，接受绩效管理的综合评估和相应的激励约束办法。我还利用空闲时间认真学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间。凭借自己对文学的爱好，和平日的多加练习，具备了一定的文字总结、调查统计分析能力，能够及时对客户服务中发现的市场需求、产品和渠道等方面存在的问题以及客户建议等形成分析，以争取用的办法来解决问题和困难。

总之，在本次的实习锻炼过程中，我不仅学到了很多在书本里没有的知识，还更加确定了我的学习锻炼目标，端正了我的工作态度，考验了我的工作热情和耐性，更加坚定了我的工作决心。同时，在与建行人的接触中，“团队、敬业、创新、奉献”的建行精神地鼓舞了我，“诚信亲和，严谨规范，求真务实，拼搏进取”的建行作风也深深地留在我的脑海中。这段时间来，我也感受到自己在多个方面的不同程度有了提高和进步，为以后学习会计和客户经理岗位打下良好的基础。好的开始是成功的一半，相信在接下来的实习锻炼计划过程中，我会以更饱满的热情，争取学到更多的知识，保质保量地完成基层锻炼工作。

**催收员月工作总结12**

今年是我进XXX银行的第五个年头，也是从事资产保全和专职清收工作的第三年，“新常态”形势下，不良清收工作面临巨大挑战。随着国内经济形势持续下行趋势，XX年度不良贷款清收工作较之以往，出现了更大面积的爆发，不良和逾期不断攀升，考核力度加大，工作任务更加艰巨。在这半年里，我作为一个清收人员，在这巨大的压力下，刚开始也是包含激情的去面对和积极的清收，但是在面对越来越多的新增不良贷款，常常有今天辛苦收一万，明天又增几十万的感慨中，渐渐的磨去斗志，消极面对，无能为力之感滋生。直到XXX领导的当头棒喝和恨铁不成钢，让我犹如麻木之人，忽然清醒，自我反思和思考，终于意思到自己的错误所在，在面对困难的情况下，不自我成长和突破，没有规划和目标，不敢迎接新的挑战，畏首畏尾，得过且过，这样的一辈子也是废了。没有准确的自我定位和长远规划，被动消极的工作，无论做什么，无论在哪个岗位，都不会有所成就，工作需要积累，一步一个脚印，正所谓不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海。终是在行领导的关心和敲打下，我重拾信心和斗志，认真总结以前的不足，仔细梳理现有的工作，作出有条理的规划，坚持做到每周计划安排该做的工作，每天细分，每周总结。截止XX年5月30日，收回不良贷款xx笔，本息金额共计xx万元，另外核销不良贷款xx笔，累计核销金额xx万元，核销后收回的贷款本息合计xx万元。半年累计起诉xx笔，起诉金额xxx万元，现有已申请执行案件xxx笔。这样的成绩对于现在所面临的逾期、不良压力来说，远远不够，对于我自己的目标来说远远不够，但这是一个良好的开头，这是一个很好的基础，在自我规划和安排下，我有信心在年底，取得该有的成绩。在这后面的工作中，要做到了以下几点：>一、工作思路要明确，工作计划要细分，任务安排要合理。首先明确自己的工作，理顺工作的思路，做好工作的计划和安排，按照进度和不断变化的新情况，首先要一个全年工作目标的总体框架，然后按月、按周、按天分解和落实。其次，要明白清收组是一个团队，是一个整体，要合理运用团队的力量，做好工作分工，人尽其用，让团队的每一份子，都能在最擅长的领域发挥最大的作用。>二、注重基础工作的积累。清收工作不是一蹴而就的工作，不要期望与马上就能见到成效，要有计划有安排的去做，正所谓自古修行无捷径，欲上终南需苦辛，清收工作也是如此，没有日积月累的沉淀，就不会有不良清收的成效，做好日常基础工作的积累，为后面不良资产的处置打好坚实的基础。>三、做好不良贷款的梳理和分类，同时关注新增逾期的情况根据不良贷款的实际情况，做好梳理和分类工作，不能一概而就，要根据不同的情况，做好相应的处置措施，做到有条理，有针对性的清收，才能更好更快的收获成效。清收工作的难点在于源头的控制，源头还是在于现有存量贷款中的未暴露风险，做好扎实的贷后管理和检查工作，及时的发现风险，识别风险，在风险形成以后，能提前入手，做好决策，在不良资产处置中，占住先机。清收与控制并举，要收回，也要遏制不良贷款新增。>四、加强催收力度，该强硬时需强硬改变以往催收工作的催收不力，明确催收的目的就是为了要收钱，而不仅仅是一个形式上的过程，真正做到要穷尽一切手段，给被催收人以足够的压力，要形成邮政银行的欠款，真不是好拖欠的，真正打击一部分有能力而没有还款意愿的客户。>五、熟练掌握法律知识，灵活运用法律武器不良贷款清收工作，还需要熟悉相关法律，一是保证在催收的工程中，催收行为的合法性。二是通过保全、诉讼、执行等手段来收回我行的不良贷款。灵活运用法律武器，送传票、开庭、送判决书，到最后的强制申请执行都是对老大难不良贷款清收有很好的效果。在送传票、开庭、送判决书等流程中，我全面参与，并在这些过程中，直接向客户施加影响，一般来说客户在面对吃官司的事情上，若有钱或是能够想到办法筹钱，大多会把钱还上。>六、不断反省，总结不足，加强学习和自我提高小组内部形成每周一次的总结例会机制，和月度总结机制，总结工作中的不足以改进，提炼工作中好的做法以发扬。在下班时间，还要加强学习相关的业务及制度，和注重学习相关的法律知识，清收工作需要法律知识为支撑，才能更好的做好催收工作，取得最大催收成效。在接下来的工作中，我将加倍工作和学习，以更高的标准要求自己，提高自身专业素质，以高效的、创造性的工作报答XXX的培养和组织的关心，为XXX更加美好的未来而贡献一己之力。

**催收员月工作总结13**

20XX年，在市分行和支行新一届党委的正确领导下，xx支行认真贯彻落实省市分行工作会议精神，以加快有效发展作为主线，以“存款超百亿，效益超千万”为目标，改进机制，严控风险，强化营销，通过全行员工团结拼搏，克难制胜，经营效益进一步好转，较好地完成了上级行下达各项任务，促进了我行各项工作持续稳健发展，现将20XX年度工作总结如下：

>一、20XX年主要成绩

(一)存款继续保持强劲增势，以增存促增效成果显著。12月末，各项存款余额xx万元，比年初净增xx万元，比去年同期多增xx万元，完成市分行全年考核计划的xx%，旬均净增达xx万元，净增总量和旬均增额再创历史新高。全年上存资金达xx万元，月均达xx万元，同比净增xx万元，金融机构往来收入xx万元，同比增加xx万元，增幅达xx%，为全行扭亏增盈打下坚实基矗

(二)信贷资产结构明显改善，信贷投放进一步向优良客户集中，逐步退出“散小差”劣质客户，有效规避经营风险。12月末，各项贷款余额xx万元，比年初净投放xx万元。其中：私营企业及个体贷款xx万元，比年初下降xx万元;公司类贷款xx万元，比年初增xx万元。

(三)保险代理等新业务驶入“快车道”，与传统业务并驾齐驱。12月末，代理保费收入xx万元，完成市分行下达计划的150%。其中：寿险代理保费xx万元，同比增xx万元;代理财产保险xx万元，同比增xx万元;实现手续费收入xx万元，同比增xx万元，完成市分行下达计划113%。累计代销基金xx万元，累计代销国债xx万元。

(四)按时完成不良资产清收任务，不良资产“双降”取得阶段性成果。12月末，清收不良贷款本息xx万元，其中：清收本金利息xx万元，完成全年任务的100%;处置抵债资产xx万元，完成全年任务的x%;保全xx万元，完成全年任务x%。年末不良资产余额xx万元，占比为xx%，不良贷款呈现“双降”趋势，不良贷款余额比上年末净下降xx万元，不良贷款占比率比去年末下降xx个百分点。

(五)中间业务持续快速发展，财务贡献率进一步加强。12月末，全行中间业务收入xx万元，占总收入的xx%，同比增xx万元，提高x个百分点。

(六)利息收入继续保持有效增长。12月末，全行收息xx万元，其中：公司类、私企业及个体贷款收息xx万元，不良贷款清收利息xx万元。

(七)超计划完成经营损益综合指标。12月末，全年帐面亏损xx万元，同比减亏xx万元，剔除消化xxxx年前应收利息xx万元、抵债资产处置损失xx万元，经营利润达xx万元，超计划xx万元，同比增盈xx万元。

(八)精神文明创建、争先创优活动取得好成绩，涌现出一批先进集体。在市分行组织的一季度“开门红”竞赛中我行荣获支行类二等奖，营业荣获分理处类二等奖;营业部被省分行授予“女职工文明示范岗”荣誉称号;支行寿险保费营销、保费收入完成率名列全市第x;在银监局组织金融系统“内控制度知识”竞赛中获团体第x名;在市分行组织“金融产品知识普及”竞赛中获团体第x名。

(九)“安全就是效益”、内控管理意识进一步加强，全年各类案件率为零，继续保持建行xx年来安全经营无责任事故和案件的好局面。

>二、主要做法：

**催收员月工作总结14**

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。

>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。

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！

**催收员月工作总结15**

时光荏苒，回首已经在中心就职两年有余，在这期间收获颇丰感受良多。作为一名资产保全人，我深切感受到自己的责任。信用卡催收电话业务同样是一种展示我们交行良好系统服务的“窗口”，所以我们每天都以饱满的激情，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。

催收电话业务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。

在即将跨越的这一年中，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。

作为一名优秀的电话催收员工，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，在做好优秀电话催收工作的同时，要身兼带教的责任，把自己的技能，工作心得，电话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;目前我是一名带职人，进行管理代班的工...

**催收员月工作总结16**

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。

**催收员月工作总结17**

时至今日，我进入XX银行已经快一年了。在20xx年的上半年，我先后在总行公司部、XX行授信审批部学习和工作过，现对自己20xx年的工作进行总结。

一、工作内容

日常工作包括与各分行保持关于对公存款变化情况的沟通，每日制作并向主管领导和分行领导报送对公存款头寸表和整理存款大额变动情况、OA系统的文件流转以及本部门收发文件、内部通知、资料打印、物业沟通等琐碎工作。

周期性工作包括每周向主管领导、办公室报送当周工作概要；每月初从数据平台和各分行处汇总公司条线存款、贷款、票据直贴、贷款收息数据，将经营分析月报报送计财，汇总和整理“三法一引”报表报银监局，行领导讲话任务分解表、工作推进表、工作总结报办公室、贷款投放台账报风险监测中心。

临时工作包括搜集整理本部门XX项目相关材料、汇总公司条线制度、参与设计客户档案模板、参与第一期公司业务培训班的接待工作，撰写报送省银监局、xx支行、省金融办的调研报告，撰写本部门的资产盘点自查报告、档案与印信管理自查报告等等。

二、工作情况

来到本部门时间还不长，日常工作是担保公司担保额度审批。周期性工作包括按月汇总整理涉农贷款报表报总行农村金融部，整理担保公司担保业务月报表，按季度向省银监局报送房地产贷款风险监测表。临时性工作包括撰写《进一步规范企业短期融资渠道管理工作方案》，参与某医院病房大楼贷款申请项目实地调研。

三、工作收获

如果说工作的第一个半年的是适应新环境，实现从学生到职场人的角色转换，那么第二个半年则是融入新环境，实现从看工作到做工作的转变。对比去年11月末到岗时对总行机关工作的无从下手，6月初进入新的岗位后能以较快的速度接手新的工作，融入新的环境，思考工作中面临的新的问题，足见在这第二个半年里，确实取得了不小的进步。但是自己还存在不少问题，在公司部的时候，对本条线的产品、业务等基础知识了解不够，工作常常不知其所以然。同时由于自己担任综合员的岗位，工作量比较大也比较琐碎，很难静下心来认真思考和探究一些业务上的问题，有时对分行提出来的问题一知半解，答非所问。

四、工作规划

由于工作性质的原因，自己也很着急，希望能多接触一些业务，在工作中有时候也会有一些负面的情绪，这些不够成熟的表现与职业经理人的标准相距甚远，还需要自己在今后的工作中不断严格要求自己，学会调整自己的情绪和心态。换岗之后，如愿以偿能够独自负责担保业务这块的工作，同时由于在上一岗位的积累以及两个岗位之间比较密切的关联关系，对之前一些不懂的问题有了豁然开朗的感觉，每天都能以积极的心态投入到工作中，收获着积累和成长带来的喜悦。

真心希望在自己工作满一年之际，能够取长补短、扬长避短，更主动地学习、更踏实的做事、更快速的成长。

**催收员月工作总结18**

20xx年是我工作的第二个年头，回想起来，在工作中有苦也有甜。我在农行支行从事柜员，也许有人会说，普通的柜员没什么出路，详细内容请看下文中国农业银行员工个人年终工作总结。

卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的第一个起点。作为一名农行员工，我深切可以感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的文明窗口，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚待人，以自己热情的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的热情服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，我为自己的岗位而感到自豪。为此，我严格要求自己做到：一要掌握过硬的业务本领、时刻不放松；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规：；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是认真的认识自我，胜不骄、败不馁的性格。

至参加工作以来，我立足于本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，思想汇报专题向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。

我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快、准、高效率，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。为大家整理了中国农业银行员工个人年终工作总结，希望对大家有所帮助。

**催收员月工作总结19**

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。

20xx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20xx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！

**催收员月工作总结20**

20\_\_年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达\_亿\_千万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

一、不断加强学习，强化主动服务意识。

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为\_\_银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

二、创新营销方式，提高客户营销水平。

20\_\_年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺19，取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便，灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

三、耐心周到服务，提升票据贴现实绩。

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

**催收员月工作总结21**

如水光阴如梭，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。

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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！