

催收主管年度工作总结及经验分享(大全6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

催收主管年度工作总结及经验分享篇一

第一步，催收前期准备工作

一) 由销售内勤对公司目前的销售状况、客户基本资料、应收账款情况、逾期情况、催收情况、信用等级分析等进行汇总。

二) 销售内勤将以上信息汇总后，与公司销售财务进行客户应收账款数据进行核对，以确保向客户电话传达或催告函所涉及的还款时间/账款数据都相符。

三) 销售内勤将全部销售合同信息资料进行电子台账录入及合同档案归整（合同档案目录），将合同原件复印两份（销售部和财务备各存一份）交由业务相关部门备存；合同规整完后统一将合同原件及合同档案目录、电子台账表单交由行政部存档。

1) 业务主管（或业务员）根据客户还款特点、付款时间及金额、客服关系程度、信誉等级程度制定初期催收方案。之后，由销售部内审员负责统计催收情况及督促业务主管（或业务员）对客户信息跟踪及电话催收。

2) 业务主管（或业务员）每周五将本周客户还款情况及逾期客户名单、逾期金额、逾期天数、催收措施等情况通过电子文档形式将信息汇总到销售部内勤处，销售内勤及时将催收信息汇总后送至销售部经理审批及公司销售财务核对。

2、合理安排电话催收日程，邮寄或传真对帐单。邮寄或传真对帐单过程中，一定要求客户给予书面回复；销售内勤每日将函件/电话催收情况登记造册。

4如在电话催收过程中，如遇到推委、拖延、拒付或恶意等情况客户，应将催收情况记录好，并及时将信息汇总反馈到销售部经理处。

4) 在电话催收过程中，及时将信誉极差地客户进行筛选、统计，以书面形式将信息反馈到销售部经理及法务部，法务部根据客户欠款情况制定相应催收措施。

第三步、定期上门催收工作方案

2、根据客户还款特点制订走访时间、地点、客户人数、公司走访人员、工作车辆等实施方案（需准备的材料有：客户对帐单和合同\催款函、律师函、到访回执单等；参与人员有：销售部经理或业务主管、售后技术员（一名）、法务部），并将上门催收工作方案交由常务副总审批。

3、在现场与客户进行沟通，做好客户思想工作，告知不及时还款的严重性及产生的后果。沟通好后，与客户一起协商下部还款意向，并要求客户书面承诺或在対帐单上签字确认。

4走访客户完毕后，及时把走访客户信息归总，向主管领导汇报走访情况，并把信誉度极差的客户筛选出来，以便主管领导进行决策。

第四步、法务部催收实施工作方案

5. 做好需起诉客户统计工作，将情况用书面形式向主管领导汇报，并对此进行批示。

1. 协助律师到法院办理立案手续；

2. 协助律师与经办法官一起查扣或冻结客户财产；

3. 协助律师与经办法官一起协调客户还款事项。

4. 统计办理个案办案费用，向主管领导汇报办案情况及审核签销费用凭据。

3) 降低催款费用工作计划内容。

1. 主要从控制外出催款次数；

2. 尽可能将费用所发生摊在客户案件上；

催收主管年度工作总结及经验分享篇二

20xx年是我们****公司谋求发展的关键一年，也是我们公司的效益年、质量年。20xx年，在公司各部门的大力支持帮助下，通过分公司上下不懈的努力，在质量、安全、生产管理等方面都有了很大的改观。预计20xx年汽车销售行业形势将逐渐转暖，我们将抓住这个有利时机，提升服务质量、减少客户报怨量、提升维修产值、改善洗车服务质量，推进5s管理制度、加强车间设备及工具管理，力争在售后管理上取得新的突破。为实现这些目标，我们将认真做好以下几项工作。

我们将在认真吸取以前教训的基础上，把提升维修服务质量作为公司管理工作的重中之重来抓，采取多种措施保障安全生产无事故。一是坚持开展技能培训工作。将维修技能考核作维修操作流程为培训重点，不断强化员工主动服务意识。加强维修现场管理，做好车辆维修后检查工作。

应对20xx在客户报怨上存在的一系列问题，我们将在20xx年采取以下措施来减少客户报怨量，提高一次维修合格率。一是加强车间人员技能培训，强化员工服务意识。我们将与售后各部门合作，对相关人员进行定期的培训，使员工了解本职工作的重要性，且在平时维修现场中对员工维修质量意识不断强化，使其熟知职位可能产生的维修问题和避免方法。二是加强检验员的质量巡检工作，避免二次返修的发生，并要求其对返修情况记录在案，使我们有迹可循，便于维修后分析与研究。三是建立合理的奖惩制度，在考核机制中加入维修技能考核，与员工的收入挂钩，奖优罚劣。通过以上措施保证进站车辆一次维修合格率。

在提升维修工时前提下，建立新的产值奖惩制度，建议加入维修新增金额提成率。（根据任务委托书进行汇总统计）

加强洗车后车辆外观检查，提升洗车服务设施与质量。在无法洗车的时间里请维修技师和前台接待做好客户解释安抚工作。

在20xx年，我们将进一步加强车间5s现场管理，保持车间维修现场的整洁有序，推进5s管理制度，力争在20xx年售后车间5s管理工作不断提高，走上新台阶。

针对车间设备管理现状，制定车间维修设备及工具管理负责人，减少设备及工具使用不当造成的故障率，提升设备及工具故障及时报修率，设备及工具负责人对设备的日保、周保、月保制度化，定期检查，实施各种激励手段，引导员工运用正确的方法进行设备使用和修护。上述措施有效的保证了设备及工具稳定运行及正常维修使用，为按时保质交车提供了强有力的支持。

总之，为实现20xx预计目标，我们将知难奋进、开拓进取，不断创新的精神，从点滴小事做起，严格落实岗位责任制，内强管理，外树形象，力争通过扎实有效的工作，实现公司

新一年的经营指标!

起人: ***

*年*月*日

催收主管年度工作总结及经验分享篇三

人是万物之本，企业生存的命脉就是员工，只有企业真正关心员工，关心员工的需求，企业文化重视人文，员工才会更有激情地工作来为企业付出。当然我们企业更需要团队意识强的高素质员工，因此我们必需加强员工培训，提高员工积极性，增强员工个人素养，使员工更有奉献精神团结精神。只要员工的个人素养真正提高了，能真正关心企业，那么我们部门的服务水平也就相应的提高了，各项工作也能顺利的进行。这样就进入了一个良性循环的过程中。对此向公司提出两点建议：一是不建议加班，当然前提是在高工作效率和计划任务完成的情况之下；二是奖与惩相结合，不能光有惩而不奖，反之当然也不行，二者是相辅相承，缺一不可。

由于物流部不是直接创造经济价值的部门，再加上物流部缺乏系统的规章制度和管理工作方面存在的漏洞，所以往往会被本部门员工误认为不被公司重视，对员工工作积极性有一定的影响。对此需不断完善部门管理制度，需实施《岗位责任制制度》、《交接班制度》、《车辆管理制度》、《文件管理制度》、《奖惩制度》等。

我将结合本部门岗位的具体工作情况，逐步优化组织结构，使其“基层具体落实、中层监督指导”。使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

一：收发货流程进行梳理，改进，并督促物流部员工严格按照标准执行，实行岗位责任制。制定预防可能发生的错误，及

时发现，纠正不正确的工作方法。

二：每日早会十分钟，计划当天的工作安排，及总结上一天的工作完成进度，出现的问题，困难，部门岗位需要协助配合的安排，表扬有进步，工作较主动积极等个人，激发员工的工作激情。

三：每日下班前检查各项工作完成情况，已完成事项，未完成事项，待办事项，第二日需交接事项或紧急待办事项。检查电源，门窗是否关闭。清洁是否到位等。

四：每日开单员下班前检查当天单据的准确性，完整性，是否按时交财务。检查系统所有单据，有无异常情况，库存有无异常数据。发现问题立即解决。

五：每周/月总结本周/月工作情况，对工作中出现的问题、困难提出可执行建议/方案，对工作中作出成绩，有重大进步，为公司提出建议，或努力工作，尽心尽力者给予表扬或奖励。

六：各种物料码放、搬运入库时应先内后外、先下后上。检查货架的货品是否按规定陈列，整个库房保持整齐，整洁，有无脏乱现象，货品名，标签，及价格是否一致。

七：严格按照仓库管理规程进行日常操作，仓库收发货人员对当日发生的业务必须及时登记，做到日清日结，确保物料进出及结存数据的正确无误。不定时复核实物和库存差异，当天发现有差异数据当日处理，找出原因，并纠正错误。

八：仓库必须根据实际情况和各类原材料的性质、用途、类型分明别类建立相应的明细账，凡是无吊牌货品一律找出同款贴上标签（款号，尺码，价格），凡是浅色衣服原则上全部套外包装袋。

九. 做好各类物料和产品的日常核查工作，仓库收发货人员必

须对各类库存物资定期进行检查盘点，并做到账、吊牌、物一致。如有变动及时向主管领导及相关部门反映，以便及时调整。

十：库存物资清查盘点中发现问题和差错，及时查明原因，并进行相应处理。如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整。发现物料失少或质量上的问题（如受潮或损坏等），及时的用书面的形式向有关部门汇报。

十一：合格品、逾期品、失效品、料废、返修品等分类存放，分别做账。废料根据实际情况合理利用。各种物料不得抛掷。

十二：仓库通道出入口要保持畅通，仓库内要及时清理，保持整洁。所有单据必须有责任人签字，并且字迹清楚。

十三：提前做好部门内员工请/休假的工作交接安排，并和其它部门做好衔接安排。

十四：了解员工的基本情况，需求，困难，帮助其解决问题，真正关心每位员工，让他放心的工作。鼓励员工学习，营造和谐，团结，共进步的环境，使员工感觉工作是一种快乐。

催收主管年度工作总结及经验分享篇四

度过了美好春节，就开始了紧张而又投入忙碌工作，让我们充分感受到了紧张与压力。新的起步，开始新的人生历程。新的思维，新的理想，新的梦想和向往。脚踏实地务实创新开展各项工作，依实事求是诚信服务理念去面对各项工作任务。目标，要求的实现，我们所面对的是市场竞争与挑战，只有改革发展才有出路，推进改革发展才是硬道理，我们所面临是机遇也是挑战，只有把握好，落实好，实施好，掌握好市场的变化与信息化快速反应能力。加速快节奏经济动脉，提升自身业务能力及水平，提高自身思想素质，业务素质，

知识增强性。广泛吸收各项业务上的经验积累，丰富积累成功经验，为新的起步，新的开始走好每一步，走稳每一步，为实现企业更好的发展而而奋斗！

刚刚步入新的开始，公司面临整顿改革，为了起好步，开好头，给新的环境，新的空间，留下美好足迹，购物有个新心情，新状态，虽然空间不是太大，而给了我们这样一个舞台，展示给我们生存发展机会，让我们感到珍惜，来者不易发现机会，让大家一起携手并肩，同舟共济。开创新的辉煌，新的业绩！我们是企业一员，我们肩负对发展企业责任！在改革发展中，拥护改革，推进改革创新，装修期间，让我怀着
一个负责心员工主管，等待的是目标与计划，首先要怎样开展哪项工作，具体要求，具体标准，怎么才能做好，管理好！怎样才能推进效益进步！怎么采取有效，果断方式与方法开展各项工作！格局与模式有了方向和要求才能去做好每项工作！

第一 自觉准守各项原则，各项规章制度，自克自律，把自己本质工作做好！关心同志，互帮互爱，严格要求自己的同时再去要求别人，提高自己业务素质能力，控制好头到工序，进货渠道，验收采取三人为标准。卡好日期，预防假冒伪劣产品侵害自己和他人，保持有具体验收标准合格证，绿色卫生要求指数，所产地是否真实等具体要求。

第二 在摆放位置是否合理性，顾客容易看到，容易找到，看的又舒服，拿起来又很简便，那些东西摆放比较合理性，比如，罐头容易摔碎，容易碰下来摔坏，具体分类，划分等级，合理分化，采取顾客咨询，同事探讨办法。

第三 了解市场行情，掌握有关信息，啥东西畅销，销售的比较快。啥产品新上市，产品的规格，具体内容是啥，有利于健康，确保质量，数量，做的尽善尽美，让顾客满意，就是你的满意，让顾客放心你才能放心，做到诚信理念，服务理念工作作风范。

催收主管年度工作总结及经验分享篇五

在现代经济快速发展的情况下，人们的追求也在不断提高，银行个人信贷业务发展驶入快车道。但是在银行业务快速发展中，由于各方面原因给银行个人贷款的回收带来了困难。为此，银行信用需要采用一些必要措施来催收个人贷款的及时回款，从而保证银行业务的正常运作和稳定发展。银行个人贷款的催收方式有很多，如：短信催收、电话催收、信函催收、上门催收、委外催收及司法催收等。本文将重点对方便快捷的电话催收进行探讨。

一、个人贷款逾期的原因

(一)受到目前经济发展形势的影响，国家货币政策趋于收紧形势，致使部分贷款客户的现金流动紧张，从而不能及时归还个人贷款。(二)由于开发商的原因，一些按揭客户意识到自身权益无法保障，在权益厘清前拒绝还款。比如，一些开发商开发的楼盘，因报建等原因迟迟不能将房屋或产权证提供给客户，导致两者之间产生纠纷，造成客户还款逾期。

(三)因现代城市大多的消费者是外地人口，在春节期间受到大量人口返乡过年等因素使一些个体工商户的经营活动骤减，导致资金的紧张，而产生还款逾期的情况。

二、逾期贷款催收需要注意的事项

个人贷款具有金额小、批量大等特点，对于个人贷款的催收比较集中。我们现在采用电话催收的手段进行个人贷款催收，电话催收时需要注意一些事项来提高催收效果。

(一)银行的催收人员在电话催收贷款时要有礼貌、有耐心。礼貌是每个人应有的基本美德，而耐心是做好电话催收工作必须具备的一种素养。有些客户的贷款逾期有其特殊原因，例如由于国家信贷政策或利率政策变动，而客户又未能及时

收到相关信息，从而造成贷款短期拖欠并非恶意拖欠的情形，银行催收人员在电话催款时，要认真耐心地回答贷款客户的每一个问题，包括银行和国家政策变动的释疑等等。

(二) 银行催收人员要动态关注客户的信息，并对其联系方式及时进行维护和修订。电话催收，最主要和最有效的路径就是能够时刻联系到贷款客户。催收人员要及时更新和维护客户联系信息，在联系到客户时尽可能让客户多提供几个联系号码。在电话结束后，要及时在个人贷款系统或客服系统中更改客户的联系方式，以提高电话催收的效率和效果。

(三) 银行催收人员要持续加强个人贷款相关业务的学习，提高业务素质和问题处理能力。比如：客户委托扣款存折丢失，还可采用其他什么方式归还贷款；客户要求增开一个代扣款账户又该怎么处理；客户想提前还贷应怎么处理等等，这些都需要银行催收人员通过不断学习，及时掌握个人贷款相关知识，并能够很好地运用到实际操作中，才能达到为客户提供更好贷后服务的目的。

(四) 注重对电话催收中客户提出的问题记录，并及时告知相应的解决方法。电话催收时，客户可能会对疑惑的问题进行提问，比如：客户想更改账户该怎么做；近期银行个人信贷政策制度是否变动等。对于客户的问题，银行催收人员要及时做好记录，认真回答，并对客户疑惑的地方进行耐心的讲解。

三、银行个人贷款电话催收工作中的技巧

电话催收是银行催收个人逾期贷款的一种方式，由银行催收人员从个人贷款系统中抽取拟催收对象的联系信息，逐一进行拨打直至客户还款或银行转用其他方式催收为止。电话催收具有方便快捷、成本低、效率高和效果明显等等优势。下面将具体讲述电话催收工作中的技巧问题。

(一) 事先做好资料准备工作。在进行电话催收贷款前，要把

客户的相关资料搞清楚，同时准备一支笔和一个笔记本。在电话催收时客户一般都会问及有关他个人贷款方面的问题，例如他的贷款金额还剩多少，这就需要催收人员及时从个人贷款系统中调取数据。若是提前做好准备，便可以快速回答客户问题。快捷、准确的工作效率将会给客户一个好的印象，有利于客户贷款的催收。此外用笔和笔记本记录在催收中客户提出的问题，并对客户提出的问题作出有礼有节的解答，记录的内容便于催收人员后续回访工作的顺利进行。(二)及时催收，使客户逐渐养成按时还款的习惯。个人贷款的催收工作务必及时，越及时成效越明显。根据实践证明，在个人贷款逾期日的第二天开始，逐个进行电话催收，不但可以及时了解到贷款客户的信用和资金现状，根据不同的情况结合实际采取相应的措施，还可以使客户逐渐养成按时还款的习惯。

(三)选择恰当的催收时机。在恰当的时间进行电话催收贷款，可以增强催收的效果，反之会给电话催收带来反面的影响。一般选在贷款客户上班前十五分钟的时候，这时一般是人心情最佳的时候，能使电话催收收到最佳成效。

为切实做好我校生源地助学贷款到期本息催收工作，结合我校工作实际特制定本方案。

一、工作目标。

催收主管年度工作总结及经验分享篇六

按照国家统一的财经制度，认真贯彻执行《会计法》、《企业会计制度》及《会计基础工作规范》等各项财经法规和会计制度，根据《邮政企业会计基础工作达标考核计分标准》的有关要求，在全地区开展会计基础规范达标工作，使会计工作秩序规范有序，会计基础工作更加规范。

二、继续发挥统计优势，为邮政实行产品量核算提供依据。

对以往年度相关统计指标进行原始记录和台账的修订。在产品量结算单价的测定、干线运费结算、损益核算等方面充分利用统计指标，建立成本计算模型，为成本定价和经营决策服务。

三、提升管理手段，稳步推进信息化建设和应用。

继续做好量收系统建设和应用工作，深入挖掘量收系统的管理和分析功能，充分利用量收管理系统加强收入管理、欠费管理、资费管理、业务稽核和经营分析等方面的工作。

四、继续围绕业务发展，优化资源配置，加大计财支撑力度。

在成本安排上，配合专业化经营步伐，将有限的资金向重点业务和营销环节倾斜，以适应业务发展和市场竞争的需要。对业务宣传费和业务发展奖励继续实行集中归口管理，统筹安排，集中支付，确保资金使用效益和效果。在投资建设上，以提高重点业务发展能力为核心，有效益的追加增量资产。继续加强信息化建设、局所改造、营投终端以及干线项目建设，尽快形成生成能力，并转化为增收优势。集中采购工作在现有邮政业务用品、信息化项目经验积累的基础上，考虑进一步尝试采用多种方式进行，妥善解决好缓解资金紧张与业务发展实际需要的矛盾，并逐步扩大集中采购范围。

五、继续配合专业化经营，强化损益核算应用。

损益核算工作要在进一步夯实基础工作，细化核算的基础上，强化对核算结果的分析和应用。逐步将损益核算分析制度化、常规化，明确各专业成本控制的重点，引导业务部门关注和应用损益核算成果；在专业考核中逐步采用损益核算数据进行成本收入率等指标考核，提高专业考核的科学性；通过对营投、网运、综合管理等环节进行损益核算，为优化资源配置提供依据。

六、以预算管理精细化为目标，提高经济发展质量。

对重点成本项目继续加强管控力度，实时监控，严格考核。

在不断的发展中，我们得到了更多的进步，在以后的路上，我们邮政局全体员工将会继续不断的努力，相信我们邮政局的财务工作在20__年一定能够做的更好，相信我们一直会走到！