



自动拨出的电话号码清单。



骚扰电话就是这种电话机打出去的。



“群控霸屏系统”自动加入微信。

B | 话术背后的心理战

所有对话的目的都是试探,从而让贷款者暴露弱点

“做贷款是金融行业的初级业务,比较容易上手。”李经理对初次到他公司做兼职的大学生介绍说。

“电话接通之后,你就告诉对方,‘我们是做信用贷款的,你最近资金紧张吗?需要贷款吗?’被拒绝、被骂那都是常态,千万不要觉得不好意思,毕竟90%以上的人都是不需要贷款的。但如果对方问,怎么贷?你们就要上心了。可以问他,你需要多少钱,有多少资产,是否有房子、车子,有没有保单。反正就是尽全力跟他对话,把时间拖到一分钟以上,了解尽可能多的信息。”李经理提醒说,碰到这种情况,就要马上按下电话上的一个键,这样,通话便会被标记到后台,由专业业务员跟进联络。

“你们毕竟没有专业知识,容易露馅,碰到不确定的问题,告诉对方‘你的情况我已了解,我们后续有服务专员会跟你联系’,就可以了。”

流程熟悉后,李经理便开始给大家做“进阶”话术培训。

有人接到电话,会消遣性地讲“我钞票多的是,我贷给你好了”“我是中国银行行长”“我需要200亿”等等,还有人聊了半天,最后说“其实我也是做贷款的……”,李经理提醒说,接到这些回应,要迅速挂断,因为他们不是目标客户。“我们的客户一般是男人,没什么钱,又很需要用钱。他可能征信状况不太好,没法直接在银行贷款,这才是我们要争取的人。”

有的人接到贷款电话,会问起利率和手续费,回答这种问题是很有技巧的。

“不要直接回答,反问过去,‘你要多少钱,有多少资产?我们会根据你的需要,帮你选择最合适的贷款’。”

李经理提供给别人的贷款参考利率为6厘到1分,银行年贷款利率一般是5厘,说6厘的话不会给人很大压力。同时问他,“你做贷款家里人可以知道不?信用报告有没有?担保人有吗?贷款有什么用途?”

李经理解释说,这些问题实则套路满满。从这些回答中,可以知道对方是否着急用钱,如果急的话,那就可以抬高手续费;询问信用报告也是给对方施加压力;正常贷款是不需要担保人的,如果对方不知道这一点,那又是收手续费的机会。

所有对话的目的,都是试探,让他暴露弱点,从而把握贷款者的心理。

C | 银行和中介的生意经

拉来的业务几乎都介绍给了银行,然后收取一定比例的中介费

经过几天兼职,记者了解到,李经理是保险公司的业务员,这家贷款中介是他的私活,所有业务员加起来7个人,以拉保单、拉贷款、揽存款等零活为主。

通过打骚扰电话拉来的业务,他们几乎都介绍给了银行,从中收取一定比例的中介费。

银行与中介合作,是业内公开的秘密。

中国银行多年从事风险控制工作的陈姓工作人员表示,银行与贷款中介合作,有多方面原因。他解释说,很多人对银行的贷款产品不是很了解,也没时间对比哪家银行的贷款利息更低,更适合自己的,贷款中介也就应运而生。对客户来说,花一定的手续费,省心省事;对银行来说,中介的存在也有好处,毕竟银行没那么多人力成本去挖掘贷款客户,现在不用花多少成本,中介公司就帮忙把客户送上门来,何乐而不为呢?

但在实际操作中,情况没这么简单。有的中介为收取高额手续费,设置各种陷阱蒙蔽客户。很多中介对外宣称“无抵押贷款”“当天放贷”等等,有的则说“是人就贷,只要你缺钱就找我,不论白户还是黑户,有资产还是没资产,都可借款”……但当你真要贷款的时候,各种限制条件就会接踵而至。有的中介甚至替客户制作虚假材料,陈姓工作人员告诉记者,对银行来说,审核的担子更重了,一旦让其蒙混过关,银行坏账的风险会大大增加。

D | 在招聘网站购买个人信息

这些求职者不一定是目标客户,但可能会成为“好的合伙人”

记者兼职期间发现,除了兼职业务员每天不停地接听电话外,李经理自己也在不停地打电话。他说,他的号码簿来自各大招聘网站。

他告诉那些兼职的大学生,放在招聘网站的个人简历,一定要注意信息保密,尤其是有些关键信息,他一年花3000元就能看到招聘网站的所有简历,然后挨个给他们打电话。

在李经理看来,这些人不一定是他的目标客户,但可能会成为好的合伙人。

“做我们这行的不需要高学历,要的是吃苦耐劳,有韧性。在网上投简历的,往往是工作不够稳定的人。”

所以他每隔一段时间,就会跟曾经联系过的人再通电话,加深印象。如果对方工作不顺,或者也在做销售,他马上会邀请对方跟着自己一起干,以“为客户做全方位的金融服务”为招牌,招兵买马。

至于那些跟着李经理打电话的兼职女大学生,每天100元的收入虽然比较低,但对她们来说,课余时间兼职锻炼,接触社会,也是个不错的机会。不过若是碰到脾气暴躁的人,接通电话后不是被骂,就是被奚落,虽感委屈,也只能忍着。

记者曾就这个话题问过李经理,他的理解是,这并非骚扰,“对于不需要贷款的人,我们打电话只是一种客气的咨询;对需要的人来说,我们就是在帮他解决问题”。

但他可能不知道,这样的电话骚扰,实际已经触犯了相关法规。

根据治安管理处罚法相关规定,多次发送信息干扰他人正常生活的,可处5日以下拘留或者500元以下罚款;情节较重的,处5日以上10日以下拘留,可以并处500元以下罚款。

记者 顾嘉懿 文/摄