

Скрипт по назначению встречи (Исходящей звонок, новая заявка)

Для помощника директора / ответственного за назначение встреч

Цель скрипта:
Организовать встречу

Правила:

- Скрипт должен быть исполнен сразу, после того, как потенциальный Клиент оставил заявку
 - Звонить Клиентам стоит в соответствии с правилами обработки заявок
 - **Все** потенциальные Клиенты должны быть приглашены на встречу
 - Все действия с Клиентами должен быть отражены в CRM системе
 - Все звонки должны быть записаны
- (!) Если нет записи звонка, значит разговора не было!

Описание:

Данный скрипт является расширенным пособием для работы с потенциальными Клиентами. Он учитывает фразы, выражения, интонации, речевые модули при работе с Клиентами. Также скрипт содержит рекомендованные речевые модули. Скрипт создаёт единое понимание при работе с Клиентами, структуру и логику разговора. Дословное повторение скрипта не гарантирует заключение сделки.

Скрипт предназначен для специалистов по работе с Клиентами

Цель: назначение встречи с заинтересованным в услугах потенциальным Клиентом

Работа происходит с: «новый Лид»

Задачи:

- Установить доброжелательный контакт
- Запрограммировать разговор на будущую встречу
- Определить точное желание Клиента и предварительное решение
- Закрепить желание Клиента и предварительное решение
- Предложить встретиться

Действия в CRM:

- Выбираем статус в CRM: «назначение встречи» / «встреча назначена»
- Создать «ДЕЛО» + Время встречи (подтвердить за 3 часа до встречи)
- Для контроля качества работы с Клиентом обязательно прослушайте записи звонков в CRM!

Важно к пониманию:

Клиенты знают о Вас только то, что Вы им сказали. И не знают то, что Вы им не сказали. Поэтому то, что не было сказано Клиенту, означает, что Клиент этого не знает (и знать не обязан). Что самое важное Вы должны сказать Клиенту? Самое главное - это донести до Клиента, что Вы знаете, **как ему помочь**, и что Вам можно **доверять**.

(!!!) Не путайте: донести понимание, что Вы **знаете** как помочь, и оказать полноценную консультацию (помощь) по телефону - разные вещи! Ваша задача - создать понимание у Клиента, что Вы знаете, как помочь, и что Вы можете это сделать, что Вам можно доверять!

Скрипт имеет следующую структуру:

Приветствие - подтверждаем, что мы говорим с правильным человеком. Представляемся кто мы, почему звоним, подтверждаем, что у Клиента есть интерес к решению проблем с кредитами.

Классификация - программирование диалога на конечный результат, выявление всех ключевых моментов, на основе которых можно сделать предложение для Клиента (подобрать предварительный вариант).

Закрепление - подведение итогов для Клиента, к чему мы предварительно пришли в результате разговора.

Предложение - логическое завершение разговора с Клиентом и приглашение перейти на следующий шаг (встреча / заполнение онлайн анкеты при дистанционной продаже).

Закрытие - финальное и безоговорочное подтверждение ценности встречи для Клиента, утверждение договоренностей и создание правил дальнейшего поведения

Важно к пониманию:

Нельзя перешагнуть через этап. То есть нельзя перейти от классификации сразу к предложению! Категорически важно определить точки соприкосновения с клиентом, дать ему понять, что Вы профессионал и Вам можно доверять, запрограммировать диалог с Клиентом в формате «если вариант подходит - работаем дальше», предложить Клиенту несколько общих **предварительных** вариантов решения проблемы, обозначить последующие шаги и пригласить Клиента на встречу для обсуждения деталей.

Шаг 1: Приветствие

(Приветливая интонация)

Добрый день / вечер, {ИМЯ КЛИЕНТА}?

- Да

- Меня зовут {ИМЯ И ОТЧЕСТВО СОТРУДНИКА}, Вы оставляли заявку на сайте [списать-долги.рф](#) (именно здесь он оставил заявку!) на тему решения проблем с кредитами, подскажите, всё верно?

- Да

- Отлично! Подскажите, в чём заключается Ваш вопрос, чем я могу Вам помочь? (Обезоруживающая интонация, дающая понять, что Вы готовы слушать)

Далее: история Клиента о том, как у него всё плохо / как он попал в ту ситуацию, в которую попал... =>> [переходим к классификации](#)

Шаг 2: Классификация

(!) Классификация нужна, чтобы Клиенты понимали обоснованность будущей встречи. Без классификации, Клиент, не понимая смысла встречи и целесообразности встречи, согласится, но **не придёт**.

Так, {ИМЯ КЛИЕНТА}, давайте определимся, какая именно ситуация сложилась, и определимся, как лучше будет поступить, хорошо?

- Да

{ИМЯ КЛИЕНТА}, давайте тогда разберёмся. Позвольте узнать*:

1. Какая у Вас сумма ВСЕХ КРЕДИТОВ? Сколько брали?

100 000 / 200 000 / 300 000 / 500 000 / 1 000 000 / более рублей

2. Подскажите, есть ли по данным кредитам или по части из них просрочки?

Да есть / есть по части / пока нет

3. Скажите, а по какой причине возникли просрочки, почему перестали / стало сложно платить?

Упала зарплата / не рассчитал с кредитами / что-то произошло

4. Иван Иванович, подскажите, как давно уже не платите по кредитам? Сколько дней / месяцев у Вас просрочки?

Да вот уже 1-3 дня / 1-3 месяца / более 3 месяцев

5. Иван Иванович, я Вас услышал. Скажите, а какую же сумму банки / МФО требуют к выплате УЖЕ СЕЙЧАС? Сколько с Вас требуют, чтобы выйти в график платежей / закрыть кредиты или долги?

Очень много, 50 000 / 100 000 / 200 000 / 500 000 руб

6. Иван Иванович, я правильно понял, что Вы не располагаете такой суммой, чтобы взять и заплатить прямо сейчас? И банки продолжают Вам начислять штрафы, из-за чего Ваш долг постоянно увеличивается?

Да, они постоянно звонят / требуют оплаты, денег у меня столько нет / нет вообще, всё плохо.

7. Иван Иванович, скажите, какой у Вас должен быть / есть ежемесячный платёж по всем кредитам, МФО, налогам (если есть)?

10 000 / 20 000 / 30 000 / Много..

8. Скажите, Иван Иванович, когда у Вас ближайший платёж, и Вам нужно платить, либо Вам увеличат долг?

9. Я Вас услышал. Скажите, Иван Иванович, а какая у Вас в данный момент официальная заработная плата?

0 / 10 000 / 15 000 / 30 000 / 50 000 руб

10. Иван Иванович, как же Вы справляетесь с кредитам?

Вот сложно / не справляюсь уже...

11. Я правильно понял, Иван Иванович, что Вы хотели бы уменьшить платёж по кредитам, либо полностью списать все кредиты и долги?

Да, конечно, я бы хотел (что-то)

=>> переходим к закреплению

Примечание:

* пояснение к вопросам классификации см. в =>> пояснение к вопросам классификации

(!) Обязательно комментируем ситуацию клиента! Например: «я понял», «а знаете...», «у нас был случай...», «Банки так делают, чтобы...», «Вы же понимаете, что это не логично? И что Вам делать теперь?», «и как же Вы вот так живёте?», «вы же понимаете, что так нельзя дальше?»

Пример: Клиент говорит, что у него ежемесячный платёж 17 000 рублей, а зарабатывает он всего 15 000 рублей. Спросите, как же он справляется с ситуацией? Считает ли он, что банки имеют право требовать с него оплаты всей суммы платежа? Не задумывался ли он, что это незаконно?

(!) Ни в коем случае классификация **не** должна выглядеть, как сухой допрос с пристрастием!

(!) Не перебивайте Клиента, если он начал говорить! Не делайте выводы за Клиента о том, какая у него ситуация, не задавая **все** вопросы из классификации!

(!!!) Если уже в ходе классификации становится понятно, что Клиент готов прийти на встречу для детального разговора - переходите к закреплению и предложению.

Шаг 3: Закрепление

Коротко:

{ИМЯ КЛИЕНТА}, если мы **подберём вариант как {списать или уменьшить Вам платёж / полностью списать долг / иное решение}**, это полностью решит Вашу проблему, верно?
(утвердительная интонация)

- Да

Отлично, в таком случае...

=>> **переходим к предложению**

Примечание:

(!) Обязательно помните, что мы приглашаем на ПОДБОР ВАРИАНТА, а не для обсуждения КОНКРЕТНОГО РЕШЕНИЯ. Ситуация Клиента на ВСТРЕЧЕ ВСЕГДА ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ СИТУАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ!

Шаг 4: Предложение (назначение встречи)

{ИМЯ КЛИЕНТА}, хочу отметить, что Ваша проблема для нас абсолютно типичная, и мы постоянно помогаем людям в аналогичных ситуациях.

Поэтому давайте мы с Вами **встретимся (не назначим консультацию, а встретимся!)**, обязательно **ДО ДАТЫ СЛЕДУЮЩЕГО ПЛАТЕЖА**, опишем все Ваши кредиты, долги, историю возникновения, составим хронологию, посчитаем, и подберём вариант, как лучше поступить в Вашей ситуации, хорошо?

- Давайте, договорились

(Обезоруживающий тоном): Отлично!

Шаг 5: Закрытие

{ИМЯ КЛИЕНТА}, могу я Вас попросить до момента нашей встречи НЕ ПЛАТИТЬ ПО КРЕДИТАМ, потому что Ваш падеж может быть лишним, мы его сможем сократить или полностью отменить. В противном случае Вы просто потратите деньги впустую, хорошо?

- Да, конечно.

Отлично. Возьмите на встречу документы по кредитам, ЕСЛИ ОНИ ЕСТЬ, а также паспорт. Мы обязательно подберём вариант, как Вам можно помочь!

Да, {ИМЯ КЛИЕНТА}, я Вам отправляю сейчас СМС-Сообщение с адресом, а также нашим номером WhatsUp. Если что-то изменится, пожалуйста, напишите нам, хорошо?

- Конечно

До скорой встречи, {ИМЯ КЛИЕНТА}!

Вопросы и возражения / если они есть

Продажа идеи решения проблем с кредитами

Пояснение: Вопросы на уровне идеи возникают тогда, когда Клиент не понимает, о чём идёт речь. Не понимает смысла вопросов, смысла встречи, смысла разговора, не видит для себя выгоды в работе с Вами или даже общении с Вами. Очень частое явление у непрофессионалов, которые думают, что раз человек оставил заявку на решение проблем с кредитами, то он автоматически хочет узнать о решении этих проблем как можно больше и готов немедленно приступить к решению всех задач.

Клиент - не юрист и не финансист, он не знает, что его обманывают банки, или лишь догадывается об этом. Он не знает норм права, финансовых регуляторов, не понимает даже того, что он в долговой яме, из которой вообще-то не так и легко выйти. Ему страшно, он боится, он никому не доверяет, и, что самое ужасное, он боится что-то менять, он боится ошибиться.

Именно поэтому задача при работе с Клиентом - дать ему идею об избавлении от долгов, дать ему понимание, что Вы эту идею реализуете, а затем дать 100% уверенность, что Вам можно доверять, и что решим работать с Вами, Клиент сделает правильный выбор, как и многие другие Ваши Клиенты, и будет Вам благодарен.

Я не могу сейчас прийти, давайте в следующем месяце / неделе / завтра / никогда

Причина возражения:

Возражение может быть вызвано двумя вещами:

- Либо Клиент не понимает смысла встречи (чаще всего), либо
- У Клиента действительно планы и/или работа, которые он не может перенести

Цель работы с возражением:

- Вывести на истинное возражение, либо
- Объяснить смысл встречи и её необходимость и помочь организовать встречу

Вариант №1 - закрытие на важность (не понимает смысла встречи)

{ИМЯ КЛИЕНТА}, скажите, Вам сама идея избавиться от долгов нравится? (Возвращаем Клиента к обсуждению самого смысла встречи, выводим на истинные возражения)

- Да, конечно нравится

Переход к: ==>> **Закрепление**

Примечание:

(!) Клиент может согласиться на встречу и не прийти по той причине, что он не понимает смысла встречи. Поэтому категорически Важно донести до него идею самой встречи, её важность и необходимость. Если этого не сделано, встреча с большой вероятностью не состоится.

Вариант №2 - закрытие на время (если не успевает по времени)

{ИМЯ КЛИЕНТА}, подскажите, когда Вы заканчиваете работу?

- в 18:00

Отлично, а где работаете? Географически?

- В (район)

Понятно. От Вас ехать до нас (#минут). Значит, что если Вы заканчиваете в {#18:00}, возьмём +{#15 минут}, + время на дорогу, Вы вполне можете приехать к нам в {#время}, правильно?

- Да...

Переход к: ==>> **Назначение встречи**

Примечание:

(!) Клиенту гораздо проще организовать свою время, если Вы ему в этом поможете. Поэтому «прочертить маршрут» для Клиента - отличный инструмент для эффективного назначения встреч. Конечно, при условии, что Клиент понимает смысл встречи и готов на неё прийти.

(!!!) Если Клиент живёт в другом городе - точно также обрисовываем путь до Вашего офиса. Если для Клиента принципиально всё узнать - проводим встречу (продажу) в дистанционном режиме.

Сколько стоят Ваши услуги?

Причина вопроса: Клиент не понимает до конца, за что и сколько он платит, нужно ли ему тратить на Вас время

Цель работы с возражением: объяснить Клиенту, что самое главное - это помочь Клиенту, а не взять с него оплату.

(!!!) Важно: вопрос о стоимости услуг означает желание клиента узнать целесообразность встречи! Отвечать на этот вопрос необходимо с точки зрения целесообразности встречи, а не цитировать прайс-лист!

Короткий ответ:

{ИМЯ КЛИЕНТА}, в данный момент это не важно. Мы с Вами встретимся, обсудим все детали и подберём вариант, как лучше поступить в Вашей ситуации. Самое главное, это сделать так, чтобы Вы не тратили свои деньги впустую, а также не лазили в долги, согласны?

- Да, конечно

Отлично! В таком случае не переживайте, давайте встретимся, и мы Вам обязательно поможем, хорошо?

- Да ...

Переход к: ==> **Назначение встречи**

(Если настаивает на сумме) +Развёрнутый ответ:

{ИМЯ КЛИЕНТА}, если Вас интересует сумма оплаты, то я Вам скажу следующее. Мы не берем оплату за разбор ситуации, за консультации или за любые вещи, которые Вам не приносят фактической пользы. Поэтому Вы смело можете приходить к нам на встречу, чтобы мы 100% сказали, как именно стоит поступить, и как мы можем Вам помочь.

Как правило, практически в любой ситуации есть 1-3 варианта, у которых есть свои плюсы и минусы, и свой разброс цены. А главное, что всё зависит от обстоятельств с Вашими кредитами, в том числе как Вы их брали, когда, какие документы есть на руках, что Вам писали в банки и как Вас вообще видят банки на текущий момент.

Только после того, как мы определимся с нюансами и вариантом, **ТОЛЬКО ТОГДА (выделяем)**, когда Вы на 100% поймёте, **что и как** мы будем делать, только в **ЭТОТ МОМЕНТ** мы заключаем договор, и только **тогда** речь идёт об оплате.

Для заключения договора Вы можете взять с собой сумму от {#1000} рублей (иная сумма предоплаты), чтобы договор был подкреплён деньгами и мы знали, что нам пора начинать работу. А далее, уже видя результат работы, которую мы с Вами согласуем, мы будем работать дальше. Я уверен, что Вы захотите оплачивать услуги только видя результат нашей работы, и только при понимании, что это Вам действительно выгодно, а не 100% авансом, верно?

- Да, конечно...

Также я Вас прошу, до встречи не платите ни копейки банкам, МФО и другим организациям, Вы фактически подарите им деньги, не думаю, что они у Вас лишние, особенно сейчас, верно?

- Конечно-конечно...

Мост: Так скажите (уверенно и твёрдо, не оставляя компромиссов), Вам сама идея {списать долги / уменьшить долги} (иное) Вам нравится?

- Конечно нравится...

Переход к: ==> **Назначение встречи**

++Полный ответ:

{ИМЯ КЛИЕНТА}, сумма, от которой мы начинаем работать, это {#сумма}. Однако Вы должны понимать, что это сумма идёт в счёт подкрепление нашего договора. Конечно, есть и иные платежи, которые подразумеваются при фактически выполнении нами работы. Не думаю, что Вы готовы были бы платить всю сумму авансом, правильно?

Поэтому вся наша работа разбита на этапы, и мы получаем вознаграждение по мере выполнения этих этапов, и, соответственно, при согласовании с Вами результатов. Согласитесь, это правильно и справедливо. Как правило: {**Полное списание долгов / иная услуга**} стоит = (#сумма)

Конечно, мы понимаем, что это может быть значительная сумма, однако это в любом случае выгоднее, чем если бы Вы платили банкам то, что они от Вас хотят. Даже с Вашим ежемесячным платежом в {#сумма}, x #12 месяцев, Вы уже отдадите банку больше, чем наш гонорар, и останетесь ещё должны огромные деньги. Не знаю как Вы, но выбирая между {#сумма долга с учётом % и роста штрафов} и {#сумма гонорара} вполне разумно выбрать второе, верно?

(=>> подробнее см. Аргументы из «Простая математика»)

Мост: Так скажите (уверенно и твёрдо, не оставляя компромиссов), Вам сама идея {**списать долги / уменьшить долги**} (иное) Вам нравится?

Переход к: =>> **Назначение встречи**

Как именно Вы решаете проблемы с кредитами?

Причина вопроса: Клиент не понимает, что именно будет сделано, на основе чего

Цель работы с возражением: объяснить Клиенту, что Вы знаете множество вариантов решения проблем с кредитами, но какой лучше - нужно решать **не** по телефону

{ИМЯ КЛИЕНТА}, при решении проблем с кредитами есть различные варианты. Можно уменьшить ежемесячный платёж по кредитам, можно списать пени штрафы и неустойки, которые банки начисляют, а можно вообще полностью списать долг, если это соответствует закону. У каждого варианта есть свои плюсы и минусы, и, конечно, свои нюансы:

- **Если речь идёт об уменьшении штрафов и неустоек**, то тут всё просто, это 333 ГК РФ, в которой точно сказано, что максимальный штраф может составлять не более 1/300 от ставки рефинансирования в день, а это порядка 11-12% в год. У Вас же начисляется 365% в год, если не больше, Вы считаете это нормальным? Если Вы хотите так или иначе погасить кредит, в текущем положении это сделать просто **невозможно!** Что нужно сделать? Нужно прекратить платить по штрафам, уменьшить их, а затем войти в график платежей без безумных раздутых штрафов и неустоек, и далее Вы спокойно выплатите кредит. Предварительно могу сказать, что, если Вы не платите уже {#месяцев}, а платёж у Вас был {#сумма ежемесячного платежа}, то Вас уже насчитали порядка {#ЕП x #дни_просрочки x 1%}. То есть, чтобы просто начать платить в рамках графика, Вы **ЕДИНОРАЗОВО** сейчас должны оплатить {#Все_ЕП + #Все_Штрафы}. Вы располагаете такой суммой? Нет. А дальше - хуже. Сами считайте, сколько Вы должны будете уже через 1, 2 ... n месяцев. Понимаете о чём я говорю?

- **Если речь идёт о реструктуризации**, то здесь можно отменить все штрафы и неустойки, и вернуть все долги в рамках 3 лет равными частями, или в дальнейшем прийти к мировому соглашению с кредиторами, которые в судебном порядке получают решение суда, что больше, чем по закону Вы можете платить, они (кредиторы), не получают. Это тоже решение для многих заёмщиков, которые попали в такое положение, когда ввиду, простите, финансовой безграмотности, банки просто в наглую вымогают из Вас деньги, а Вы покорно платите, и даже не задаётесь вопросом, на основе чего Вы должны такую сумму... знакомо?

- **Если речь идёт о списании долга**, то здесь всё достаточно просто. У Вас ведь сложное финансовое положение, так? То есть, Вы не в состоянии, с точки зрения финансов, погасить долги? Это называется «финансовой несостоятельностью». В этом случае 127 ФЗ «О финансовой несостоятельности» гласит, что Вы **обязаны** в течение 30 рабочих дней уведомить об этом кредиторов. В этом случае проводится изучение Вашей ситуации, и в случае, если Вы действительно не можете платить по долгам, Ваш долг аннулируют. Хороший закон, согласитесь?

Конечно, кредиторы не хотят идти Вам на встречу, потому что Вы платите им то, что они хотят, а они спокойно начисляют Вам 1% или более % в день, которые затем взыщут с Вас в судебном порядке. Если нечего взять - будут взыскивать с пенсии, зарплаты, или

заберут имуществом*. Что же касается пенсии, или зарплаты, то **ОЧЕНЬ** часты случаи, когда арестовывают далеко не 50%, как положено, а все 100%. И потом Вы будете задаваться вопросом: «**как же так, я работаю, получают зарплату, а она вся уходит в счёт долгов, которые незаконно раздуты до размеров, которые я никогда не выплачу**». И тогда это новая проблема, которую тоже нужно решать.

Какой вариант правильнее - именно это и предмет для нашего разговора, и, как Вы понимаете, здесь очень много нюансов, которые лично я бы, на Вашем месте, очень хотел бы обсудить именно лично, думаю, Вы меня понимаете...

Аргументы при разговоре об имуществе:

*если Вы думаете, что у Вас единственное жилью, и оно никуда не денется - боюсь Вас расстроить.

Во-первых, уже сейчас рассматривается закон о взыскании единственного жилью, и поверьте, не так далёк тот день, когда его примут, и тогда, как и все, Вы ринетесь его спасать, и, как Вы понимаете, услуги такие будут в срочном порядке стоить куда дороже, у нас или в любой другой компании.

Во-вторых, арест имущества за долги никуда не денется, и, я, конечно, не знаю Ваш возраст, но простите, что затрону эту тему, но Вы же в курсе, что нельзя по наследству передать имущество, и не передать долги? Ваш дом / квартиру просто реализуют за долг, и Вашим детям ничего не перейдёт. Или передут долги. Не знаю, насколько омы считаете это правильным, но я лично я думаю, что это не самая хорошая история.

Продажа доверия к Компании и лично к специалисту

Пояснение: Вопросы на уровне доверия возникают тогда, когда Клиент понимает, что ему нужно что-то делать, но у него нет причин работать именно с Вами. Клиент должен доверять лично специалисту, с которым он общается, а также Компании, к которой он собирается прийти на встречу и в потенциале работать. Вы бы пошли на встречу, если бы Вам нравилась услуга, но не нравился менеджер, и Вы бы ничего не знали о компании, которая Вас приглашает прийти на встречу?

То, что влияет на доверие: личный опыт, личная экспертиза в вопросе, личные истории, разговор о ценностях и принципах работы, ссылка на отзывы и положительные истории и факты, личная лояльность специалиста к делу и компании, гордость специалиста за то, что он делает, внимание к Клиенту и проведение параллелей опыта специалиста с проблемами Клиента.

Я уже сталкивался с этим, деньги оплатил, и ничего...

Причина возражения: Клиент Вам не доверяет, у него был негативный опыт

Цель работы с возражением: создать доверие (как правило, через ссылки на факты, законы, опыт, Вашу личную ответственность, Ваши ценности и законность деятельности)

Краткий ответ:

{ИМЯ КЛИЕНТА}, я прекрасно Вас понимаю. К нам обращается **очень** (акцент) много людей, которые фактически обмануты разными компаниями. Но лично я не сторонник осуждать другие организации, я считаю это не этичным. Я лишь знаю, что у любой компании есть **точные** (акцент) признаки качества и порядочности.

А именно: отзывы, фактически выигранные дела, компетенции самих сотрудников, в том числе и моих компетенций, а также наличие официально договора (с печатью, подписью), и, конечно, наличие полной прозрачности порядка работы, потому что Вы должны знать за что Вы платите, кому, и какой результат Вы получите, верно?

- Верно

Прекрасно. Я работаю в сфере списания долгов уже не первый год, и точно Вам говорю, что Ваша ситуация требует решения, при этом достаточно велик риск очень серьезных негативных последствий (арест имущества, арест зарплаты, начисление штрафов, «тихие суды») о которых, по моей практике, никто не задумывается, до тех пор, пока они не наступили.

Я готов записать Вас на встречу с финансовым экспертом, которые скажет Вам, что правильно делать в Вашей ситуации. Опишет этапы, ответит на вопросы, и когда Вы с ним посчитаете, сколько денег Вы уже заплатили банкам, сколько Вам предстоит заплатить, и сколько Вы можете сэкономить денег, решив свою проблему, я уверен, что Вы, как разумный человек, сами сделаете необходимые выводы. Я уже не говорю о нервах, которые Вам очень активно портят банки и коллектора, а здоровье стоит куда дороже денег, согласны?

Будете ли Вы работать с нами, или нет, это уже другой вопрос, но для меня важно, чтобы Вы знали, что именно и как Вам стоит делать, на что у Вас есть права, и что по закону с Вас могут требовать. Лично для меня это важно, думаю, как и для Вас, Вы согласны?

Переход к: ==> **Назначение встречи**

++Полный ответ:

{ИМЯ КЛИЕНТА}, я Вас услышал – к нам постоянно обращаются люди после работы с такими компаниями. Обычно у них ситуация складывается следующим образом: большинство компаний занимают пассивную позицию и просто ждут подачи в суд со стороны банка. А это неправильно – потому что банки сейчас не требуют расторжения кредитного договора, а просто требуют фиксации суммы просрочек. Таким образом получается, что клиенты подобных компаний платят им по 3-4 месяцев «впустую», затем на них подают в суд и отсуживают всю сумму долга, сам долг никуда не девается, он только законно закрепляется в нужных банку размерах! После этого клиенты перестают работать с этой компанией и идут к нам. Я это знаю – у нас таких клиентов очень много. Я так понимаю, Ваша ситуация примерно такая же, верно?

Мы работаем иначе: мы занимаем проактивную позицию и сами подаем в суд на банки (иные действия), требуя (действия в зависимости от обседаемого варианта), // фиксации суммы долга // возврата страховок // уменьшения неустоек // списания долга (выбрать нужное). Наши клиенты всегда понимают, что уже сделано, и что будет сделано завтра, послезавтра и так далее, – мы составляем жесткий порядок работ и его придерживаемся. Такой порядок работы я считаю правильным, и я думаю, Вы со мной согласитесь, верно?

{ИМЯ КЛИЕНТА}, Вы же понимаете, что проблему надо решать.

Приводим в пример истории, обрисовываем ситуацию:

Каждый день Вашего бездействия – это все большая сумма долга в будущем. Вы сами себя будете загонять в долговую яму. Более того, каждый день Вас и Ваших близких беспокоят коллекторы – и они будут звонить Вам все активнее. Вас устраивает подобная ситуация? Поэтому гораздо лучше и правильнее потратить некоторую сумму на решение своего вопроса сейчас, чем просто сидеть и ждать усугубления ситуации. Тем более что во время работы с нами Вы ничего не платите банкам, и с момента подачи в суд начисление всех штрафных санкций приостанавливается. Вы что выбираете, решить вопрос планово и дешевле, или подождать, и потом решать его экстренно и дороже?

- Ответ ...

Переход к: =>> **Назначение встречи**

Какие гарантии?

Причина возражения: Клиент Вам не доверяет

Цель работы с возражением: создать доверие (как правило, через ссылки на факты, законы, опыт, Вашу личную ответственность)

Все наши гарантии основаны на законодательстве Российской Федерации, мы действуем исключительно рамках закона, а именно:

// (Примеры, не нужно перечислять все статьи. Говорим только о том, что актуально в контексте разговора)

Ст. 451 ГК РФ – расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств. Согласно этой статье Вы имеете право прекратить работу с банками в том случае, если у Вас возникло тяжелое финансовое положение.

Ст. 333, ст. 395 ГК РФ – уменьшение неустойки. Эта статья устанавливает максимальный размер неустойки, которую может начислить банк. Скорее всего, банки в Ваших кредитных договорах установили размер штрафных санкций где-то 0,5-1,5% в день. Это в среднем 365% годовых. А по закону максимальны размер штрафных санкций – это средняя ставка банковского процента, рассчитываемая Банком России ежемесячно. Сейчас она в среднем составляет около 10-12% годовых (акцент на ГОДОВЫХ). Вы понимаете, что между 12% и 365% есть **огромная** разница, согласны? А Вы сейчас платите только штрафы, не затрагивая даже сумму основного долга.

Ст. 138 ТК РФ – ограничение максимального размера удержаний из дохода. Согласно этой статье, Вы должны платить по всем кредитам не более 50% от Вашей официальной заработной платы.

Ст. 16 Закона о защите прав потребителей – запрет на навязывание дополнительных услуг. У Вас наверняка при оформлении кредитов была удержана сумма страховки по программе страхования жизни и здоровья, в противном случае Вам отказывали в выдаче кредита. Эти действия банка были незаконны, и мы можем вернуть Вам сумму, которую Вы уплатили за страховку.

ФЗ 127 - о несостоятельности - в законе точно сказано, что в случае, если Вы не можете оплачивать свои обязательства, в данном случае - кредиты, Вы обязаны предпринять меры и объявить себя финансово несостоятельным. Вы ведь не можете платить по кредитам, правильно (Вы ведь не в состоянии платить по долгам)? Здесь подразумевается несколько вариантов, либо это реструктуризация долга, либо полное его списание. Как поступить правильно и лучше - решает финансовый эксперт на встрече вместе с Вами.

Что касается нашей компании, то мы зарегистрированы согласно всем нормам законодательства, наши реквизиты есть на сайте и в договорах. На нашем сайте Вы так же

можете ознакомиться с нашими положительными решениями суда и отзывами клиентов. Другими словами, не работать с нами, как правило, простите, глупо, а оплачивать начисленные штрафы и проценты - ещё более странное решение, поскольку кроме оплаты незаконных штрафов это ни к чему не ведёт.

...И другие нормы, которые защищают Вас, и от незнания которых Ваши права нарушаются, а Вы платите деньги тем, кто фактически нарушает закон. Вы считаете это правильно? Я вот - нет, Вы что скажите?

Переход к: =>> **Назначение встречи**

Примечание:

(!) Важно не грамотно процитировать законы и их названия, а дать Клиенту понять, что за Вашими словами есть **смысл, опыт, практика, понимание действий и полная уверенность** в собственных словах. Не забывайте, что когда Клиент спрашивает про гарантии, его интересуют не гарантии, а причины Вам **доверять**.

ДОРОГО! Вот там дешевле!

Причина возражения: Клиент Вам не доверяет, он боится ошибиться с выбором

Цель работы с возражением: создать доверие, как правило через объяснение качества работы, определение конечной ценности услуги, развеивание мифов о «дешёвой и быстрой услуге», ориентации на личные профессиональные качества самого специалиста

Все дело в том, что лично я и наша компания всегда выступает за оказание максимально качественных услуг. Придерживаясь достаточно демократичной ценовой политики, мы, в то же время, не готовы экономить на решении проблемы Клиента. Именно поэтому наши цены могут, на первый взгляд, показаться Вам выше, нежели у конкурентов. В конце концов, если Вы на 110% уверены, что в другой компании Вам предоставят настолько же качественные услуги, что предоставляем мы, и, как и мы, они готовы отвечать за результат, тогда, думаю, Вам действительно лучше обратиться именно в эту компанию. Я даже Вам могу назвать контакты подобных организаций, телефоны, а также ссылки на отзывы о них в Интернете, чтобы Вы могли с удовольствием прочитать, как на самом деле строится работа в таких «дешёвых организациях». Вопрос, как мне кажется, стоит поставить иначе: «Вы хотите, чтобы Ваш долг списали на самом деле, или заплатить 50 000 руб, чтобы потом жалеть о том, что Вас кто-то обманул?». Я думаю Вы прекрасно знаете ответ.

Давайте так: мы разбираем ситуацию бесплатно, оцениваем варианты. Я Вас уверяю, что мы 100% ПОМОЖЕМ ВАМ. Но, пожалуйста, не стоит обращаться к мошенникам, которых в данный момент много, чтобы потерять деньги, которых у Вас и так не много, чтобы потом пожалеть. Не думаю, что у Вас есть сейчас лишние деньги, верно?

- Да ...

Переход к: =>> **Назначение встречи**

Примечание:

(!) Важно помнить, что когда речь идёт о цене, Клиенту важно не сбить стоимость (хотя иногда это и так), а понять, что он, Клиент, делает правильный выбор. Он боится ошибиться, боится пожалеть о своём решении в будущем, поэтому для него важно понять, почему где-то дешевле, а где-то - дороже. Клиенту важно не переплатить, но и получить максимально лучшие услуги по самой минимальной цене. Дайте Клиенту понять, что Вам не безразлично его мнение, Вы заботитесь о том, чтобы он не сделал ошибок, и что Вам важно, чтобы он сэкономил свои деньги, равно как Вам важно, чтобы он решил свою проблемы. Однако, ниже обоснованной цены, увы, Вы работать не можете. Вас не поймут коллеги, да и работать себе в убыток, откровенно говоря, не является для Вас самоцелью. Нет, Вы не наживаетесь на Клиенте, Вы даёте ему возможность, которая выгодна для него, и выгодна для Вас, и именно на почве таких взаимоотношений и стоит работать, и это справедливо, верно?

Что Вы конкретно сделаете?

Причина возражения: Клиент либо не понимает что на самом деле будет сделано, либо не доверяет тому, что что-то сделать можно.

Цель работы с возражением: создать доверие, как правило, через объяснение процедуры работы в той мере, которая показывает, что Вы знаете, о чем говорите, а Клиент получит то, что ему нужно.

{ИМЯ КЛИЕНТА}, всё зависит от того, какой вариант Вы определите с финансовым экспертом. Если Вы говорите о снижении платы по кредитам, то здесь всё просто. Мы списываем штрафы, которые Вам были начислены, определяем максимальный платёж в соответствии с законом. Вы же понимаете, что при официальной зарплате в {17 000} рублей (пример) платёж в {20 000} рублей (пример) - это абсурд? В законе точно сказано, что ответственность за дефолт кредитного портфеля несёт сам банк, другими словами, если Вы объективно не имеете возможности платить, это риски банка. Он должен Вам предложить разумные условия оплаты кредита, которые посильны Вам. В противном случае Вы можете смело говорить о том, что у Вас нет денег платить кредиты, а это финансовая несостоятельность, по другому никак не назвать, Вы ведь не в состоянии платить по кредитам, верно?

Другими словами, {ИМЯ КЛИЕНТА}, варианты разные, какие конкретно лучше применить, и как - это, поверьте, не телефонный разговор, поскольку есть нюансы, которые нам стоит обсудить лично, уверен, Вы понимаете, о чём я говорю.

Переход к: ==> **Назначение встречи**

Почему так дорого? Я не могу себе этого позволить!

Причина возражения: Клиент Вам не доверяет, не верит в то, что ему действительно нужны Ваши услуги.

Цель работы с возражением: создать доверие, как правило, через объяснение абсурдности самого суждения Клиента (в этом случае).

{ИМЯ КЛИЕНТА}, я Вас услышал. Позвольте вот что скажу. Для нас, и лично для меня, важно, чтобы Ваша проблема была решена. На каких условиях и как - это второй вопрос. И мне кажется, что если мы берём на себя вопрос с кредитами, и работать с нами выгоднее чем платить банку, то здесь есть предмет для разговора, я прав?

У нас сейчас есть клиенты, которые не сразу решили с нами работать, а обратились к нам уже тогда, когда:

(Привести в пример 1-2 истории, кратко или подробно, в зависимости от контекста разговора)

История №1: банки провели суды, сумма долга увеличилась в 2 раза, так как клиентам не списали ни штрафов, ни пеней, ну и к тому же по решению суда с них уже взыскивали 70% и 100% от их дохода. Сами понимаете, когда все деньги, которые Вы зарабатываете, забирают в счёт долгов, незаконно раздутых, это не самая приятная ситуация. И что делать тогда? Решать такую ситуацию нам было гораздо сложнее.

История №2: банк арестовал имущество, которое можно было спасти, в результате клиенты потеряли своё имущество, потому что оно было реализовано в процедуре, которая так и называется «реализация имущества».

История №3: {иная подходящая под ситуацию Клиента история}.

Что лучше, сделать всё сразу и правильно, или подождать и сделать потом, чтобы это было дольше и дороже, Вы как считаете?

Именно поэтому, {ИМЯ КЛИЕНТА}, я думаю, что вопрос условий мы с Вами согласуем, пока ситуация не зашла далеко, и работать стало сложнее. Давайте с Вами организуем встречу, а на месте уже решим, как сделать так, чтобы Вы выбрались из долговой ямы, и это было интересно обеим сторонам. Я считаю это справедливым.

Переход к: ==> **Назначение встречи**

Аргументы и идеи, которые стоит использовать

Обрисовка будущего Клиента №1

{ИМЯ КЛИЕНТА}, я думаю Вы знаете, что если у Вас зарплата официальная стала меньше, то Вы не можете платить по кредитам. А значит, банк или иной кредитор (ну, кто деньги давал), обязан Вам предложить более разумные условия. Что логично, согласны? Он это сделал? Нет! В таком случае возникает логичный вопрос, а как же Вы можете выплачивать кредит, если Вы не можете его выплачивать? Вам не кажется это странным?

Вот банки так и делают, они понимают, что Вы не знаете закон. Я, конечно, не хочу Вас обидеть, но мы постоянно сталкиваемся с такой, назовём вещи своими именами, финансовой безграмотностью. Я не думаю, что Вы подписали бы кредитный договор, если бы знали, к чему это приведёт, правильно?

Вот банки так и вытаскивают с Вас деньги (порой последние) на постоянной основе, пока Вам не надоест отдавать им все Ваши сбережения и доходы. Потом они начисляют Вам штрафы, пени, комиссии всякие и ждут, пока они не станут очень большими.

Что такое «очень большими»? Начисляют они в среднем **1%** в день на сумму долга. А с Вашей суммой долга {сумма долга клиента}, это порядка ($1\% \times \{сумма\} \times 365$) рублей в год. За 2 года это уже другая сумма и так далее... (обязательно приводить реальные примеры для Клиента, сколько это будет в его конкретно случае).

Потом они подают на Вас в суд, как правило «тихим способом», то есть через судебный приказ, который до Вас скорее всего не дойдёт, или иным способом, фиксируют сумму и потом арестовывают Ваше имущество.

Арестованное имущество снять из под ареста очень сложно, как Вы понимаете, чтобы его сохранить... как результат - у Вас начислили штрафов в размере чуть ли **не в два раза больше**, чем кредит, Вы обязаны их оплатить, Ваше имущество фактически становится залоговым. Нравится Вам такая ситуация? Я думаю, нет.
- Конечно это не справедливо...

Вот именно. Поэтому, {ИМЯ КЛИЕНТА}, давайте поступим правильно. Вы сейчас банкам ничего платить не будете, до тех пор, пока Вы не придёте и в деталях не разберём Вашу ситуацию. Когда у Вас платёж по ближайшему кредиту?
- Ответ

Давайте, тогда так. Вам чтобы обдумать все понадобится время, скажем, 2-3 дня, правильно? Поэтому давайте организуем встречу {число за 2-3 дня до оплаты кредита}. На встрече мы решим, списать ли штрафы, или сделать реструктуризацию, или полностью списать долг. И если Вы сочтёте нужным платить дальше кредит - Вы это сделаете, но лично я сильно сомневаюсь, что Вы примите такое решение, как многие другие наши Клиенты. Договорились?

Переход к: =>> **Назначение встречи**

Обрисовка будущего Клиента №2

{ИМЯ КЛИЕНТА}, Вы понимаете, что в данный момент Вы оплачиваете штрафы, комиссии и неустойки, которые Вам начислили? По сути, Вы просто дарите деньги банку, потому что сумма Вашего долга ни на копейку не уменьшается. Вы видели выпуск, заметили, что ничего не изменилось? Я конечно извиняюсь, но Вы же не планируете 1 год жить, верно? А теперь давайте с Вами посчитаем, сколько Вы оплатите по своему кредиту, учитывая Ваши штрафы.

Даже если Вы будете погашать по 10 000 рублей, это 120 000 рублей в год. В учётом просрочки в {сумма просрочки}, это значит, что Ваш долг будет только расти. А значит, что каждый год Вы будете платить по 10 000 рублей в месяц, или 120 000 рублей в год, и

ровным счётом ничего не изменится. Если, конечно, не произойдёт революции и смены власти, но я бы не возлагал на это особые надежды. Итого, за 10 лет это 1 200 000 рублей, при этом Ваш долг как был, так и остался прежним, если не увеличился. Не самая справедливая картина, учитывая что Вы брали {изначальная сумма долга}, верно? Не думаю, что Вы хотели бы провести остаток жизни в ежемесячном отчислении {сумма платежа в месяц}.

Скажите, {ИМЯ КЛИЕНТА}, если мы, а я вижу, что это возможно, организуем процедуру по списанию долга, естественно официальную, со всеми договорами, бумагами, квитанциями и печатями, за примерно ту же сумму, которую Вы просто платите сейчас ни за что, но через год Вы полностью избавитесь от долга, это Вам будет выгоднее? Просто с моей точки зрения это так, Вы как думаете?

Переход к: ==>> **Назначение встречи**

Если у Клиента есть имущество:

У меня есть дом / квартира / машина, я её сейчас подарю, и имущества у меня нет! Ха! Я умный!

{ИМЯ КЛИЕНТА}, не хочу Вас расстраивать, но ни в кое случае так не делайте! Знаете почему? Дело в том, что любой кредитор, банк, МФО, может легко оспорить все сделки за последние три года с помощью финансового управляющего. Это такое человек, который привлекается при разбирательстве в Ваших финансах. Если он увидит, а он увидит, что Вы намеренно скрыли имущество, в лучшем случае он отменит сделку, а в худшем, привлечёт Вас к ответственности за мошенничество, оно Вам надо?

Но есть выход и из этой ситуации, для этого необходимо провести операцию с имуществом так, чтобы она не подлежала оспариванию финансовым управляющим. А это достаточно деликатный момент, который я не очень хотел бы, по понятным причинам, озвучивать Вам в телефонном режиме. Поэтому давайте-ка мы с Вами встретимся, и всё обсудим. Исходи из того, что Вы мне сказали, Вам прям надо встретиться с нашим финансовым экспертом. И ни в коем случае не продавайте / дарите своё имущество! Это до добра не доводит, уж поверьте мне. Что скажите?

Если детальнее: в лучшем случае сокрытие имущества будет раскрыто, имущество вернётся Вам, как должнику. Оно будет арестовано, а затем - реализовано. В худшем случае это возбуждение уголовного дела по 196 УК РФ, а именно - злонамеренное сокрытие имущества. Не думаю, что это то, чего Вы хотели бы добиться, хотя кто знает, может Вам именно такая перспектива по душе... но вот лично я так не считаю.

«Что нужно сделать?», - спросите Вы. И я Вам скажу. Во-первых, необходимо разобраться с имуществом. Это не сложно и не скажу что уж очень дорого. Во-вторых, необходимо разобраться с кредитами. Как - я думаю, что лучше всего будет ... {вариант}. Но конечно, здесь нужно будет всё детальнее изучить и узнать у Вас, по датам, срокам, суммам, обстоятельствам и так далее. Сами понимаете, это по телефону сделать несколько сложно, да и не все вопросы, честно Вам скажу, я хотел бы задавать в телефонном режиме, по известным, я думаю, Вам и мне причинам. Поэтому...

Переход к: ==>> **Назначение встречи**

Разрушитель мифов:

Я не буду платить по долгам, и мне ничего не будет! Ха! Я самый умный!

{ИМЯ КЛИЕНТА}, не хочу Вас сильно разочаровывать, но Вы, видимо, не следите за новостями. Да, год или два назад долгами, сравнительно небольшими, не занимались. И это так.

- В самом начале работали с крупными долгами крупных предприятий.
- Потом перешли на средние предприятия, в июле ввели вот субсидирую ответственность генерального директора за долги компании.
- А сейчас очень активно работают и по долгам **менее** миллиона рублей (иная сумма, как у Клиента). Последствия там весьма интересные.

Вы в курсе, что банки подают на банкротство (на банкротство Вас, как заёмщика), назначают финансового управляющего, которые имеет очень законное и вполне

конкретное право отменить все Ваши сделки за последние 3 года, а также выяснить, куда именно и как Вы потратили деньги, которые взяли в долг. Он сострит на ситуацию и делает финансовое заключение (на то он и финансовый управляющий). Вот финансовый управляющий берёт и смотрит, куда же Вы дели свои деньги. Если Вы их просто потратили на свои нужды, а теперь не хотите возвращать их обратно, то здесь не сложно усмотреть и обман и мошенничество, что в своём отчёте по наблюдению он и указывает (признаки фиктивного банкротства, преднамеренного банкротства и так далее, что грозит 196 УК РФ)

Смысл её такой: если у Вас есть деньги, и Вы отказываетесь платить то, что должны, это причина для возбуждения уголовного дела со сроком лишения свободы **до 6 лет**. А вот применимо ли к Вам статья, или нет, будет видно из отчёта финансового управляющего. Его, к слову, нанимает банк, так что, как думаете, чьи интересы он будет отстаивать, Ваши или банка? Оно Вам надо? Историй таких всё больше и больше, и я не думаю, что Вы хотите со своим кредитом пополнить их список, или я не прав?

Как лучше сделать, все правильно и дешевле, коль уж кредиты есть и что-то с ними делать в любой случае нужно, либо решать всё тогда, когда на Вас уже подали в суд и назначили управляющего, начали расследовать платежи и когда, как всегда, петух в одно место клюнет, срочно и дорого искать нужного специалиста? Как лучше поступить, **{ИМЯ КЛИЕНТА}**? Я вот думаю что лучше решать всё сразу и правильно.

Примечание и аргументация

Преднамеренное банкротство, то есть совершение ... **гражданином**, в том числе индивидуальным предпринимателем, действий (**бездействия**), заведомо влекущих неспособность ... **гражданина**, в том числе индивидуального предпринимателя, в полном объеме удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам и (или) исполнить обязанность по уплате обязательных платежей... наказывается принудительными работами сроком до 5 лет, либо лишением свободы сроком до 6 лет.

(!) Важно - в первую очередь речь идёт о скрытии квартиры, дома или иного дорогостоящего имущества (при сумме ущерба кредитора более 1,5 млн рублей - уголовная ответственность). То есть, если заёмщик намеренно не платил кредит, но имел возможность это сделать, наступает ответственность.

(!) Важно - гражданин, который не может удовлетворить требование одного или более кредиторов, в течение 30 рабочих дней **ОБЯЗАН** подать заявление о банкротстве. В противном случае действия заёмщика могут быть интерпретированы как уклонение от оплаты обязательств по кредиту, что карается административной и **уголовной** ответственностью.

(!) Хорошая мысль, которую стоит донести - неужели заёмщик думает, что он безнаказанно может взять 300 000, 500 000 или иную сумму и просто её не отдать, без всяких на то последствий?

Пояснение к вопросам классификации

Данные пояснения должны лучше раскрыть суть вопросов. Все вопросы задаются с несколькими целями:

1. Понять истинное положение дел у Клиента
2. Использовать информацию о Клиенте в дельнейшей аргументации для продажи идеи и доверия
3. Определить вариант решения ситуации Клиента

1. Какая у Вас сумма долга вообще? Сколько брали?

Вопрос позволяет:

- Понять, какую сумму брал Клиент, какой вариант работы ему больше подойдёт.
- Сравнить ежемесячный платёж и изначальную сумму долга, предварительно посчитать процент по кредиту и задать вопрос, не считает ли он этот процент дорогим?
- Перейти к вопросу о том, куда и как Клиент по факту потратил деньги, что случилось с полученным кредитом и как так вышло, что сейчас денег нет и платить нечем (с точки зрения сочувствия, а не агрессии на Клиента)

2. Сколько Вы сейчас должны на данный момент?

Вопрос позволяет:

- Понять, знает ли Клиент сумму текущей задолженности (не путать с изначальным долгом).
- Сравнить задолженность с долгом, подчеркнуть абсурдность того, сколько он должен ещё вернуть.
- Перейти к вопросу незаконности штрафов и пеней, которые существенно превышают проценты по основному долгу.
- Подчеркнуть, что работать с нами выгодно, ввиду текущего долга и перспективы возврата всей задолженности.

3. Какие банки? Карты, ипотека, автокредит, потребительный кредит?

Вопрос позволяет:

- Понять, в каких банках брал кредит Клиент, рассказать истории о том, как эти банки «честно» работают.
- Выяснить, сколько всего кредитов у Клиента, напомнить Клиенту, что кредитная карта - это тоже кредит, и его тоже нужно считать в сумму долга.
- Посчитать конечную сумму долга и задолженности, составить предварительный вывод о материалом положении Клиента.

4. Какой срок просрочки? Сколько уже не платите?

Вопрос позволяет:

- Понять, сколько штрафов уже начислили Клиенту.
- На какой стадии находится взыскание долга.
- Понять, как человек относится к своему долгу, насколько он беспокоится о необходимости закрыть просрочки, решить проблему с Кредитом.

5. Есть ли у Вас имущество? Квартира / машина? У Вас или у Вашего супруга?

Вопрос позволяет:

- Определить, есть ли имущество в семье (важно, потому что супруги могут быть поручителями по кредитам).
- Ссылаться на аргументы, связанные с имуществом (см. =>> Аргументацию).
- Определить, насколько мы можем помочь Клиенту, и насколько сложное положение у Клиента (с точки зрения работы с имуществом).
- Определить, общая сумма активов Клиента превышает ли 1,5 млн. рублей, если да - указать на то, что в этом случае он может быть классифицирован как «злостный неплательщик» (УК РФ).
- Задать вопрос, как Клиент думает распорядиться имуществом ввиду задолженности (если ли у него мысли на этот счёт?)

6. Какая зарплата и когда платят? (Официальная и не официальная)

Вопрос позволяет:

- Понять актуальность услуг (к чему лучше предварительно склоняться).

- Понять, сколько зарабатывает Клиент (фактически), насколько он платежеспособен (Имейте ввиду: Клиенты очень часто занижают свою платежеспособность).
- Понять, когда Клиент получает зарплату, чтобы ориентироваться на его доход при заключении договора и получении оплаты от Клиента (когда будут деньги).

7. Сколько у Вас зарплата сейчас и сколько была?

Вопрос позволяет:

- Определить разницу в материальном положении, понять причины проблем с кредитами, использовать информацию в аргументации.
- Использовать эту информацию для подбора корректного варианта по решению проблемы Клиента.
- Определить платежеспособность Клиента на текущий момент. Кто-то помогает деньгами, есть у кого занять средства?

8. Когда платежи по кредитам?

Вопрос позволяет:

- Определить, когда лучше заключить договор с Клиентом, чтобы он не внёс очередной «пустой платёж» в банк или МФО.
- Определить, когда у Клиента появляются деньги для оплаты по договору.

9. Есть ли у Вас дети / родственники

Вопрос позволяет:

- Понять, есть ли кому оставлять наследство (аргументация при продаже услуг).
- Понять, могут ли Клиенту помочь финансово.
- Понять, есть ли кредиты среди родственников, можно ли работать с несколькими Клиентами одновременно из состава семьи.

Полезные фразы при разговоре с Клиентом

- Я бы Вам порекомендовал следующее...
- Скажите, {ИМЯ КЛИЕНТА}, сама идея списать долги Вам нравится?
- Я постоянно сталкиваюсь с тем, что ...
- Исходя из того, что Вы мне сказали, я считаю, что самое правильное решение для Вас - это...
- Я бы не рекомендовал бы Вам этот вариант, если бы не был уверен, в том, что я Вам говорю...
- Я занимаюсь этим делом уже не первый год, и не занимался бы далее, если бы не знал, что именно делают банки и МФО и как именно они обманывают людей ...
- Знаете, для меня важно, это не только помочь Вам, но и получить от Вас рекомендации, потому что если Вы рекомендуете нас, мы получаем новых Клиентов, которые в свою очередь так же нас рекомендуют. Мы ведь с Вами не на один день отношения строим, верно?
- Я не занимался бы этим делом, и не работал бы в этой компании, если бы сам не считал, что делаю правильное дело. Я считаю, что когда у человека есть выбор платить безумные процентные ставки и штрафы, которые ему незаконно начислили, или не платить, то выбор очевиден, Вы-то сами как считаете?
- Не сочтите мой энтузиазм за давление, я просто очень ревностно отношусь к тому, что делаю, поэтому ...
- {ИМЯ КЛИЕНТА}, скажите, а Вы считаете правильным, что Вас заставляют платить больше, чем Вы физически зарабатываете?
- {ИМЯ КЛИЕНТА}, скажите, а Вы считаете правильным, что Вы взяли (сумму) под (процент), а должны вернуть (сумму + проценты + штрафы из расчёта 365% в год). Подскажите, это в соответствии с каким таким законом это происходит, Вы не знаете? А я Вас скажу - нет такого закона!
- Как Вы хотите решить свой вопрос, дешевле и планоно, или внепланоно и дороже?
- Если мы полностью возьмём на себя решения вопрос с банками и МФО, сами выполним всю техническую работу, и в конечном итоге спишем Ваш долг, это решил Вашу задачу?
- Если бы я сказал Вам, что за 15 000 (иная сумма) рублей в месяц, за 9 месяцев, мы спишем Ваш долг в размере 500 000 (иная сумма) рублей, Вы сказали бы мне «нет»? Вы сказали бы: «конечно, {ИМЯ СПЕЦИАЛИСТА}», верно? У Вас бы только возник разумный вопрос, почему Вы можете мне доверять, правильно?
- Вы не знаете меня и нашу компанию, я это понимаю, поэтому прежде чем принимать решение работать с нами или с кем-либо ещё, разумно заручиться мнением и познакомиться, или я не прав? Но поверьте, я бы не занимался тем, чем занимаюсь, если бы искренне не верил в то, что делаю...
- {ИМЯ СПЕЦИАЛИСТА}, Вы конечно извините, Вы с Вашим платежом и начисляемыми штрафами Вы выплатите кредит только через 15-20 лет, и сумма будет порядка #миллионов рублей, Вы в самом деле думаете, что это прекрасное решение для Вас? Что лучше, закрыть кредиты за 6-9 месяцев, или за 10-20 лет, Вы как считаете?
- Как правило, мы строим работу таким образом, чтобы Вам финансового сложнее не стало, но уже через {время} проблема была решена, согласитесь, что это правильная политика...
- Если я даже полностью не прав, и придя к нам Вы решите, что лучше продолжать платить незаконные штрафы и кредиты, что Вы теряете? Вы впадёте в состояние беспробудной депрессии, если Вы встретитесь с нами и мы Вам в деталях расскажем, как мы избавляет людей от долгов? Я думаю, что нет. В худшем случае Вы просто узнаете, что мы есть, и чем мы занимаемся, и продолжите оплачивать свои кредиты. Но, поймите, в лучшем случае, как и многие другие, Вы поймёте, как именно лучше избавиться от кредитов и долгов, и уже через 6-9 месяцев скажите лично мне «Спасибо, {ИМЯ СПЕЦИАЛИСТА}, что уговорили меня прийти тогда на встречу». Я же не первый день работаю, знаю, как это всё происходит... (молчание и ждём ответ от Клиента)
- Я работаю уже не первый год, и горжусь тем, что делаю. Ко мне постоянно приходят Клиенты, дают рекомендации, и лично мне знают многие, как и мою компанию, как добросовестную организацию, которая действительно помогает людям с их долгами. И поверьте, эти слова имеют под собой основания, именно поэтому, глядя на Вашу ситуация, я и говорю, что Вам нужно...

Важно к пониманию:

Данные фразы, выражения и аргументы стоит использовать своевременно в скрипте. В первую очередь мы объясняем необходимость в самой услуге (продажа идеи), во вторую очередь мы продаём доверие к себе и к компании. И только в такой последовательности. Нельзя говорить о том, что Вам можно верить, без продажи идеи о том, что Клиент в принципе должен задуматься о необходимости Ваших услуг.

Простая математика №1:

Обоснование выгоды.

Платёж 15 000 рублей (или иной)

Ваш платёж за 12 месяцев = $12 \times 15\,000 = 180\,000$ рублей. Ровно столько Вы должны отдать банку за свои кредиты, при этом Вы не погасите их. А если у Вас присутствуют штрафы (1% в день), то сумма на порядок выше (штраф 365% в год, сравнимо с % по МФО). Другими словами, даже в лучшем случае, Вы просто отдадите 180 000 рублей в счёт кредита, который Вы не погасите! Насколько это разумно? Я вот так не считаю, а Вы?

Наши услуги стоят {#сумма}, при этом мы полностью спишем Вам долг, в результате чего будете полностью освобождены от кредитов. Конечно, мы прописываем все детали в договоре, с печатью, принимаем оплату официально и работаем в полном соответствии с законодательством РФ. Как Вы думаете, что лучше, избавиться от долгов за год (6, 9 месяцев), или выплатить 180 000 рублей за год и остаться в должниках, вот Вы как считаете?

Простая математика №2:

Обоснование необходимости решать ситуацию.

Ваш платёж по кредиту составляет {15 000} рублей в месяц, при сумме долге в {300 000} рублей. Это получается {180 000} рублей в год, или более {50}% годовых. Вы считаете это разумные проценты? Я вот так не думаю.

А учитывая Вашу зарплату, это и вовсе незаконно, Вы это понимаете? Я уже не говорю о том, что львиная доля Вашего платежа, если не весь платеж, это просто оплата штрафов, которые, кстати сказать, незаконны. Вы считаете нормальным платить за придуманные банками штрафы, которые ничем не обоснованы?

Подробно материалы для должников смотрите на:

=>> списать-долги.рф /материалы для должников

Эти материалы должники видят в открытом доступе, они получают письма и ссылки на эти материалы, и могут ознакомиться с ними ещё до Вашего звонка.

Внимание! Некоторые Клиенты, которые обратились к Вам, говорят, что они изучают материалы, и поэтому не готовы сейчас обсуждать с Вами ситуацию. Это не так. Вам необходимо задать им вопрос: «что именно Вы сейчас изучаете? По моей практике, лучше рассматривать не общие материалы, и разбирать конкретно Вашу ситуацию, я правильно понимаю, что у Вас есть проблемы с кредитами и долгами? =>> [переходим к классификации](#))

Скрипт для специалиста по работе с Клиентами

Цель: назначение встречи с заинтересованным в услугах потенциальным Клиентом

Работа происходит с: думающий Клиент

Действия в CRM:

- Выбираем статус в CRM: назначение встречи / встреча назначена
- Создать «ДЕЛО» + Время встречи (подтвердить за 3 часа до встречи)
- Для контроля качества работы с Клиентом обязательно прослушайте записи звонков в CRM!

Важно к пониманию:

Часто Клиентов не устраивает стандартное предложение, они хотят более индивидуальной работы с большим разбором их ситуации. Иногда Клиент «думает» по той причине, что ранее с Клиентом произвели непрофессиональный диалог, и Клиент сомневается, стоит ли приходить на встречу и работать с компанией. Для реанимации Клиентов создан скрипт, позволяющий более гибко подойти к проблеме Клиента.

Приветствие

Добрый день / вечер, {ИМЯ КЛИЕНТА}?

- Да
- Меня зовут {ИМЯ И ОТЧЕСТВО СОТРУДНИКА}, мы ранее с Вами общались на тему решения проблем с кредитами, всё верно?
- Да
- {ИМЯ КЛИЕНТА}, причина по которой я Вам звоню в том, что я помню Вашу ситуацию и всё думал, как лучше сделать так, чтобы решить Ваш вопрос. Насколько я помню, у Вас была следующая ситуация: {описание ситуации Клиента}, верно?
- Да

Предложение

- {ИМЯ КЛИЕНТА}, обдумывая то, как я и мои коллеги могут Вам помочь, мы думаем о вот таком варианте: {описание другого варианта / других условий, более выгодных Клиенту}.

Я уверен, что такой вариант будет Вам более комфортен, позволит решить проблему, и далее Вам: {не потребуется оплачивать кредит полностью / платить по кредиту, иное конечное решение проблемы}. С момента нашего последнего разговора я долго думал о Вашей ситуации, и я уверен, что мы можем её решить именно таким способом {способ}, что скажете?

Важно к пониманию:

При озвучивании другого вариант / условий, необходимо учесть принципиальные сложные барьеры для Клиента. Возможно, это большая сумма разовой оплаты, возможно, это срок оплаты, возможна общая сумма по договору. Важно пойти на небольшие уступки и компромиссы, чтобы Клиенту стало действительно интересно начать работать. Например: если оплата услуг составляет 20 000 в месяц, снизить её до 15 000 в месяц, но растянуть срок. Если разовый платёж в 15 000 - дорого, то разбить оплату на две части, чтобы Клиент мог оплатить и убедиться, что по нему действительно проводится работа, и так далее...

Подробнее о продажах

Если Вам нужны более полные материалы по продажам, то:

Подтверждающие эффективность скрипта видео и аудио записи, дополнительные видео уроки для сотрудников отдела продаж, мастер классы и многое другое доступны в кабинете Law Business Group:

[=>> перейти к подробны материалам по продажам](#)

Также Вам будет интересно:

[>> Вступить в нашу группу в ВК](#)

[>> Перейти в Базу Знаний](#)

[>> Посмотреть наш канал на Youtube](#)

С уважением,
Черкашов Александр Станиславович, MBA
Global Banking and Finance, Munich
Основатель Law Business Group
www.law-group.biz