

Финансовая защита схема предложения, работа с возражениями



Работа с возражениями

Вопрос / Возражение Клиента	Ответ
<p>Мне она не нужна/я не пользуюсь страховками</p>	<p>Данное возражение является косвенным (ложным) возражением. Для работы с данным возражением необходимо выяснить причину, то есть истинное возражение. Для этого можно задать вопросы: <i>Почему? По какой причине? С чем связан ваш отказ?</i> Далее работаем с полученным истинным возражением: это дорого, я буду гасить досрочно и т.п.</p>
<p>Дорого</p>	<p>Вариант 1: Иван Иванович, мне понятно ваше желание сэкономить. В то же время, стоимость программы составляет всего X рублей с каждой тысячи рублей кредита, при этом Вы получаете защиту в размере XX XXX рублей (первоначальная сумма кредита). Согласитесь, выгодное предложение? Что вы решили, мы оставляем программу защиты?</p> <p>Вариант 2: Иван Иванович, согласен, все мы хотим сэкономить. Вместе с тем, если сейчас дорого X руб. в день, то откуда брать гораздо большую сумму, если произойдет непредвиденная ситуация? Чтобы Вы были готовы финансово к любой непредвиденной ситуации (со здоровьем или на работе), я предлагаю вам сейчас оставить эту программу.</p> <p>Вариант 3: Иван Иванович, понимаю ваше желание сэкономить Скажите, для вас комфортен ежемесячный платеж, который мы выбрали? Он уже включает в себя стоимость программы финансовой защиты. Таким образом, за вашу финансовую безопасность более ничего доплачивать вам уже не нужно. Иван Иванович, оформляем?</p>

Работа с возражениями

Вопрос / Возражение Клиента

Ответ

Я бы лучше использовал страховку для более быстрого закрытия кредита

Вариант 1:

- Иван Иванович, понимаю ваше желание сэкономить.
- В тоже время, если XX (стоимость программы) рублей Вам кажется большой суммой сейчас, представьте, насколько большой окажется сумма XX рублей (сумма кредита), если произойдёт страховой случай. Стоимость программы финансовой защиты составляет X рублей в день.
- Согласитесь, X рублей в день это небольшая сумма за финансовую защищенность в течение всего срока действия кредита?

Вариант 2:

- Иван Иванович, действительно, вопросы экономии очень важны.
- Скажите, пожалуйста, для Вас важно, чтобы Ваши обязательства перед Банком были защищены на случай непредвиденных ситуаций со здоровьем? (дождаться ответа...)
- в случае ответа «Да»: У Вас есть такая возможность, благодаря программе защиты, которую я Вам предлагаю. К тому же Вам не нужно искать наличные для оплаты – стоимость программы включается банком в кредит, следовательно, в месяц будет стоить всего XX рублей.

Что вы решили, мы оставляем программу защиты?

Я погашу кредит досрочно

Вариант 1:

- Иван Иванович, действительно, Вы можете воспользоваться такой возможностью и погасить кредит досрочно, полностью или частично.
- Преимущество данной программы в том, что программа продолжит свое действие в случае полного досрочного погашения кредита, а Выгодоприобретателем будете вы или ваши родственники.
- Кроме того, не все наши намерения могут осуществиться в срок. И вполне возможно, что события будут развиваться так, что Вам придется выплачивать кредит все 36 месяцев.
- Что вы решили, мы оставляем программу защиты?

Вариант 2:

- Иван Иванович, хорошо, что у Вас есть такая возможность!
- В то же время программа финансовой защиты действует на весь срок кредитования, даже если кредит уже выплачен. В случае непредвиденных обстоятельств деньги в таком случае получите Вы или Ваши родственники.
- Согласитесь, это весомый аргумент?

Работа с возражениями

Вопрос / Возражение Клиента	Ответ
<p>Я бы лучше использовал страховку для более быстрого закрытия кредита</p>	<p>Вариант 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, понимаю ваше желание сэкономить. В тоже время, если XX (стоимость программы) рублей Вам кажется большой суммой сейчас, представьте, насколько большой окажется сумма XX рублей (сумма кредита), если произойдет страховой случай. Стоимость программы финансовой защиты составляет X рублей в день. Согласитесь, X рублей в день это небольшая сумма за финансовую защищенность в течение всего срока действия кредита? <p>Вариант 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, действительно, вопросы экономии очень важны. Скажите, пожалуйста, для Вас важно, чтобы Ваши обязательства перед Банком были защищены на случай непредвиденных ситуаций со здоровьем? (дождаться ответа...) в случае ответа «Да»: У Вас есть такая возможность, благодаря программе защиты, которую я Вам предлагаю. К тому же Вам не нужно искать наличные для оплаты – стоимость программы включается банком в кредит, следовательно, в месяц будет стоить всего XX рублей. Что вы решили, мы оставляем программу защиты?
<p>Сумма кредита небольшая, я смогу его погасить в любых обстоятельствах</p>	<ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, действительно, на первый взгляд сумма кажется небольшой. В то же время и она не будет лишней в ситуации, когда каждая копейка на счету, заработка нет по состоянию здоровья, а расходы увеличиваются. К тому же стоимость вашего спокойствия и уверенности составит всего X рублей в день, согласитесь, это выгодное предложение Что вы решили, мы оставляем программу защиты?
<p>Могу ли я вернуть страховку, если ей не придется воспользоваться</p>	<ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, так это хорошо, если за весь срок кредитования ничего не случится! Дело в том, что страхование – это единственная услуга, которую невозможно купить в тот момент, когда что-то произошло! Согласитесь, лучше приобрести и «не воспользоваться», чем сожалеть о том, что программы нет, когда это будет больше всего необходимо?

Работа с возражениями

Вопрос / Возражение Клиента	Ответ
Со мной ничего не случится	<ul style="list-style-type: none"> • Иван Иванович, конечно, мы все стараемся, чтобы именно так и было. • Вместе с тем события, о которых идет речь, происходят внезапно и всегда требуют денег. Данная программа как раз и обеспечит Вам и Вашим близким финансовую поддержку в подобной ситуации. Стоимость программы всего X рублей в день и она уже включена в ваш комфортный ежемесячный платеж. • Согласитесь, X рублей в день это небольшая сумма за собственную безопасность?
Меня не уволят с работы	<ul style="list-style-type: none"> • Иван Иванович, это хорошо, что Вы работаете в такой надежной компании. • И вместе с тем, бывают ситуации, когда из-за общей экономической ситуации в стране, многие компании вынуждены сокращать штат сотрудников или вообще ликвидировать все предприятие. К примеру, давайте вспомним последний экономический кризис. Именно в такой финансово сложный период наша программа поможет Вам своевременно погасить кредит. Мы оставляем программу?
Я не доверяю страховым компаниям	<ul style="list-style-type: none"> • Иван Иванович, действительно, не все банки и страховые компании одинаково надежны • Как вы думаете, банк заинтересован в погашении кредита? Именно поэтому мы выбирали надежного партнера, которому можно доверять. «Метлайф»- это одна из самых крупных и надежных страховых компаний, и в мире, и в России • Что вы решили, мы оставляем программу защиты?

Работа с возражениями

Вопрос / Возражение Клиента	Ответ
<p>Я уже был застрахован, ничего не случилось</p>	<p>Вариант 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, хорошо что все сложилось успешно! Вместе с этим , Давайте посмотрим на эту ситуацию с другой стороны. При покупке новой машины Вы не отказываетесь от подушек безопасности, хотя за все время пользования машиной они могли ни разу не понадобиться. Аналогично и с программой финансовой защиты. Хорошо, если за весь срок кредитования ничего не случится, и в то же время при этом лучше быть финансово защищенным от возможных неприятностей. Иван Иванович, поэтому я предлагаю вам оформить кредит с программой финансовой защиты <p>Вариант 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, это же хорошо, что с Вами все в порядке. В то же время, события, о которых идет речь, невозможно запланировать, и они никак не связаны с нашими намерениями. Чтобы быть уверенным в погашении кредита даже в такой непредвиденной ситуации, я предлагаю Вам сейчас оставить программу защиты
<p>Я уже застрахован в другой компании</p>	<p>Вариант 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, хорошо, что вы ответственно подходите к этому вопросу, и имеете программу защиты. В то же время, разные программы – это разные обязательства. Если что-то происходит, по одной программе вы получаете денежную компенсацию, а другая гасит вашу задолженность по кредиту. Иван Иванович, оформляем программу финансовой защиты? <p>Вариант 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Иван Иванович, хорошо, что вы ответственно подходите к этому вопросу, и уже вступили в программу защиты. При этом, как профессионал могу Вам сказать. Если возникает подобная ситуация, то возмещение, полученное по программе страхования в другой компании, не покроеет сумму для погашения кредита. Поэтому я предлагаю вам защитить обязательства по кредиту программой финансовой защиты. Ее стоимость всего X рублей в день и она уже включена в комфортный вам ежемесячный платеж. Иван Иванович, оформляем программу финансовой защиты?

Работа с возражениями

Вопрос / Возражение Клиента	Ответ
Родственники сказали не брать страховку	<p>Вариант 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Иван Иванович, понимаю вас • Вам комфортен платеж XX рублей? • Скажите, пожалуйста, для вас важно не перекладывать финансовые обязательства на своих близких людей? • Для вас важно своевременно погашать кредит? • Именно поэтому Совкомбанк всем своим клиентам рекомендует оформлять кредит с программой финансовой защиты. Она даст вам возможность своевременно погасить задолженность по кредиту при наступлении непредвиденных обстоятельств и не перекладывать финансовые обязательства на близких • Стоимость программы всего X рублей в день, и они уже включены в комфортный вам ежемесячный платеж. Оформляем? <p>Вариант 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Иван Иванович, понимаю ваше желание сэкономить • Не забывайте, что отказываясь от программы финансовой защиты, вы полностью берете на себя все обязательства по программе финансовой защиты. В моей работе я несколько раз видел ситуацию, когда клиенты отказывались от программы финансовой защиты, а позже попадали в беду. Все приходили и просили вернуть программу финансовой
Проценты начисляются на страховую премию тоже	<ul style="list-style-type: none"> • Иван Иванович, понимаю Ваше желание сэкономить. • В то же время программа финансовой защиты входит в сумму кредита, чтобы вам было удобнее: оформляя один пакет документов, вы экономите время, кроме того, Вам не нужно выплачивать всю сумму сразу: она распределяется по платежам и составляет всего X рублей в день. • Согласитесь, X рублей (5 руб. в день) за безопасность себя и близких небольшая сумма? Или просто Копейки!