

Тренинг для специалистов контакт центра:
«Основы поиска в базах данных»

План тренинга

1. Типы «Скипов»
2. Особенности сбора информации
 - 2.1 Прямой поиск
 - 2.2. Косвенный поиск
 - 2.3. Поведение скиптрейсера
 - 2.4. Открытые вопросы
 - 2.5. Не рекомендуемые приемы
3. Легендирование
4. Шаги поиска
5. Источники и техники поиска
6. Скрипты для общения с третьими лицами
7. Аргументы при общении с родственниками, третьими лицами

Введение

Основные направления поиска:

1. Поиск по адресу регистрации/проживания.
2. Поиск по работе.
3. Поиск по родственникам/3 лицам.
4. Поиск по соседям.
5. Поиск через сельсоветы, почту, ФАПы, школы.

Основные источники (Базы данных) используемые в поиске:

1. Пиранья → используется при поиске телефонов по адресу регистрации/проживания, рабочих телефонов, телефонов родственников, телефонов сельсоветов.
2. Справка 109 → используется при поиске телефонов во всех направлениях.
3. Соц. Сети → используется при поиске друзей/родных/ понимания материального положения должника по фотографиям.

Типы скипов

- «**Неумышленный**» (ошибка в предоставленных контактах, случайно утерянный контакт)
- «**Удобный**» (потерян контакт, но при этом должник не скрывается)
- «**Умышленный**» (преднамеренно скрывающийся)
 - «**Умышленные**» в силу своей проблемности делятся на :
 - **Soft-** молодые люди, или те которые впервые взяли кредит, и не «осилили» его оплачивать
 - **Hard-**должники, имеющие опыт «сокрытия» от коллекторских компаний
 - **Down-right-**мошенники

«Телефонное расследование» реализуется в двух направлениях:

- **Прямой поиск** - поиск информации о должнике, о котором мало данных либо они недостоверны или изменились;
- **Косвенный поиск** - поиск информации о родственниках, знакомых должника с целью обеспечения возможно косвенного воздействия со стороны третьих лиц, общающихся непосредственно с должником.

Поведение скиптрейсера (агрессия)

Для успешной работы в скиптрейсинге ни в коем случае **нельзя применять в общении агрессию.**

Попытка **совместить в себе коллектора и скиптрейсера не приведет к положительному результату**, так как данные виды деятельности являются противоположными.

Работа коллектора основана на убеждении, требовании, влиянии на должника, в его лексике употребляется большое количество утвердительных слов (обязан, должен).

Настрой Скиптрейсера не может быть аналогичным.

Особенности сбора информации

- **Открытые вопросы.**

Открытые вопросы – это вопросы, начинающиеся с вопросительных слов, на них невозможно ответить односложно, поэтому собеседник вынужден дать на такой вопрос развернутый ответ.

- **Чем больше открытых вопросов задается, тем больше информации в конечном итоге получится узнать.**

Неправильно задавать вопросы с применением частички «не»

- **-«Вы не подскажите как связаться с Тихоном Петровичем?», т.к. данный вопрос, уже подразумевает односложный ответ, мало того, приставка «не» провоцирует человека скорее ответить Нет, чем да, лучше перефразировать, «Подскажите, как связаться с Тихоном Петровичем?»**

- **Используете фразы которые начинаются со слов: Как? Где? Когда? Сколько? Что вы думаете, о...?**

Легендирование.

- Практика показывает, что, разговаривая с **родственниками, друзьями или коллегами должника, беседу эффективней вести по заранее подготовленной «легенде»:**
подобным образом можно получить **гораздо больше информации**, нежели при обращении напрямую в качестве представителя кредитора.
- Легендирование – это **использование вымышленного события**, тех или иных обстоятельств, фактов или иных вымышленных данных, преследующее цель дезинформации определенных лиц в процессе проверки или иных мер.
- Использование легенды в общении с должниками не является противозаконным в Украине, но стоит очень подготовлено подходить к использованию данного метода.
- **Не рекомендовано использовать легенду, в которую приплетены те организации, которые должник может знать идеально, то есть когда повышен риск «провала» легенды.**

Рекомендация:

в случае использования рискованной легенды - **представляясь известным предприятием можно заменить в его названии одну букву**- т.е. по факту вы представляетесь несуществующим предприятием.

Легенда № 1

- Использование легенды **сов.без., отдела субсидий, пенсионного фонда.**
- Применим к людям **пожилого возраста**, но которые не являются заемщиками.
- **Вы знаете, что в нужной вам квартире живет родственник заемщика, домашнего телефона нет, сосед с банком разговаривать не хочет**, так сказать оберегает покой бабушки должника/либо сосед не идет на контакт, отказывается говорить, кто живет в нужной вам квартире.
- Шаблон диалога (используется **только украинская речь**, потому что это госучереждения и согласно Закону Украины про госслужбу все госслужащие используют только украинский язык, находясь на рабочем месте):
- - **Доброго дня! Мне зовуть Дарія Гаврилова-Юртова, я телефоную з пенсійного фонду. Це квартира 67? (називається номер квартири бабушки должника)**
- - **Нет, это квартира 66, вы ошиблись.**
- **Как правило, сосед в этом случае не бросит трубку и даст вам возможность продолжить разговор.**
- **Ой, вибачте, будь ласка, я нова секретарка, мабуть мені залишили невірні данні, але дуже потрібно поговорити з Сергієм Громченко з 67 квартири. Їй потрібно нарахувати надбавку до пенсії, але вона вже 2 місяці не приносить потрібних документів.**
- **Результат:** Контакт установлен, просите соседа передать именно ваш мобильный телефон, потому что на городской дозвониться сложно: рабочим номером пользуется 20 сотрудников и он вообще стоит в коридоре. Когда Сергей Громченко вам перезвонит, назовите его другим отчеством – оказывается, пенсию пересчитывают другой счастливице, извинитесь за ошибку. Цель достигнута – телефон вы узнали, но не наказывайте людей за доверие. Вам еще работать с этой легендой.

Легенда № 2

- Эта легенда так же применима в том случае, если должник живет с бабушкой, но бабушка вам лжет, что Татьяна Романова с внуком Тихоном продали квартиру 2 года назад и они новые жильцы и их фамилия Пупкины:
- - **Доброго дня! Це телефонують з пенсійного фонду. Мене зовуть Оксман Юлія Василіївна. Я можу поговорити з Тетяною Романовою?**
- - **Да, я вас слухаю. (контакт установлен!)**
- - **Тетяна Романова, вам потрібно нарахувати надбавку до пенсії, але я не можу найти відповідну заяву від вас, ви мали її написати ще місяць назад...(отдел субсидий (если мать должника обманывает, что квартира продана): ви писали заяву на отримання субсидій по кварплаті, але вами ще не надані довідки про доходи вашої родини, термін подання довідок закінчується 20 числа...)**
- **Результат:**
- Можете на середине фразы сделать имитацию обрыва связи – вы точно теперь знаете, что квартира не продана, телефон и адрес актуальны.
- Не переживайте, что вы обманули бабушку – она тоже против вас использовала легенду, что квартира продана. Вы квиты.

Легенда № 3

Применима ко всем возрастам старше 18 лет. Удобно использовать в том случае, если вы уверены в стационарном номере телефона, но вам упорно говорят, что такого тут не знают, либо должник выехал в неизвестном направлении.

- - **Доброго дня! Це Укртелеком, Актель. Це квартира № 67?**
- - **Да.**
- - **У вас заборгованість за послуги зв'язку, сума 324 гривні и 25 копійок (обязательно не круглая сумма, иначе не поверят).**
- **Молча выслушайте кучу возмущений, ведь у людей нет задолженности перед УКГ**
- **Хто хазяїн квартири? Тихон Петрович? (тут называється имя именно должника). В мене записано, что номер зареєстровано на Капацину Тихона Петровича. Нехай він підійде до центрального офісу з квитанціями за останні три місяці і напише відповідну заяву.**
- **Результат:** Тепер ви точно будете знати, пропав ли клиент безвести и как зовут ту постоянно лгущую особу. Обязательно перед звонком из Укртелекома запишите себе адрес центрального офиса – вас об этом могут спросить. Тут связь прерывать нельзя, завершите разговор красиво.

Легенда № 4

- Легенда об утерянном техпаспорте (пенсионном удостоверении): Применяется при разговоре с соседями должника, если те упорно отказываются передавать информацию, либо с сотрудниками отдела кадров, которые просят официальный запрос (исключение большой заводы, фабрики), либо сотрудники с бывшей работы должника.
- - **Добрый день. Меня зовут Юлия, мой друг нашел на улице техпаспорт на машину Таврия на имя Марьяна Ростиславовна, отчество прочитать не могу – заляпано. Попросил меня помочь найти этого человека.**
- - **Но такой тут не работает, чего вы сюда звоните и кто вам дал этот номер?**
- - **Мне никто его не дал, я работаю в Службе безопасности (не говорите в какой!) и могу постараться помочь вернуть человеку его документ, не привлекая милицию, ведь вы же знаете, если мой друг туда отнесет этот техпаспорт, то Марьяна Ростиславовна его никогда не получит. Я нахожусь в Киеве, а друг у вас тут, в Донецке, в подвале. Запишите его номер, пожалуйста....**
- **Результат: В 9- ти случаях из 10- ти вам должник позвонит.**

Легенда № 5

- Используется, если в ближайших к клиенту квартирах у соседей нет телефона. Звоните в ту квартиру, где есть телефон и спрашиваете телефон ЖЕКа, который обслуживает этот дом, или хотя бы номер ЖЕКа. В ЖЕКе просите телефон сантехника. Сантехники ходят по всему дому и могут передать информацию или даже лично знать должника, главное похвалить сантехника:
- - **Тихон Петрович?**
- **Здравствуйте!**
- **Вы единственный адекватный человек во всем ЖЕКе!.. Пауза..**
- **Ему приятно.**
- – **Помогите, пожалуйста, найти Марьяну Ростиславовну Хуепченко! Она живет в 67 квартире, я приехала с Довгаловки Винницкой Области, 2 года там жила, и вот узнала, что домашний телефон ей отключили, а её мобильный не знаю.**
- **Пожалуйста, передайте ей мой мобильный, пусть позвонит, хоть поговорю с ней.**

- **Результат:**

Легенда № 6

- Легенда кредитной экспертизы Приватбанка. Если вам нужно выяснить, знают ли соседи должника, либо собрать информацию о размере загородного дома должника, о его работе, или вы не уверены, что нашли именно маму/папу/брата должника, можно назваться кредитной экспертизой Приватбанка. Приватбанк так долго не возвращает долги, как другие банки, не задалбывает звонками соседей и родственников должника, а на 90м дне просрочки арестовывает 100 % зарплаты, на 120м дне запиливает дверь, забирает у должника детей, описывает майно, забирает даже кота и фикусы в вазонах, на 180й день садит должника на зону, детей - на органы, а жену в рабство в Турцию. Поэтому выбираем именно этот банк 😊
- - **Добрый день. Актэль, кредитная экспертиза Приватбанка. Вы знаете Хомутынника Виталия Юрьевича из 67 квартиры?**
- - **А при чем здесь я?**
- - **Вы его сосед, а этот человек обратился в наш банк за займом в 1005000 тыс грн. Мне необходимо проверить актуальность его адреса и платежеспособность этого человека...**
- **Результат: легенда дает результат только по сбору информации, контактный номер телефона передать не сможете, но можно попросить пригласить к телефону маму, якобы спросить ее разрешение для выдачи этого кредита, заодно и спросите ее мт. Таким образом вы можете выяснить уровень дохода клиента, его место работы, наличие детей, где учатся, какая форма обучения. Собранные данные передаются коллектору.**

Легенда № 7

- Легенда о статье в газету. Применима к спортсменам, депутатам, которые баллотировались, но не прошли. Заранее продумываете заголовок статьи, название газеты должно быть настоящим, но не сильно популярным.
- P.S. Так же можно использовать легенду с репортером в нестандартных жизненных ситуациях, например мужчина сидит в декрете с 2мя детьми, а жена работает, статья для журнала «Эго», «Менс хелз», «XXL», что это нормально, мужчины, не комплексуйте. Либо женщина родила первенца в 45 лет, статья для женщин, которые боятся это делать. Статья в журнал «Натали». Если контактные данные вам не предоставят, то направить легенду в русло сбора информации – работа, имя мужа/жены, другие данные.
- - **Здравствуйте!**
- - **Я корреспондент газеты «Вечерний Киев», хочу написать статью об Руслане Каладзе в статье «Забытые имена, не ставшие легендами. Подрыв Устоев, Отряд Ковбоев, Рекорд Надоев, Камаз Отходов, Улов Налимов, Руслан Каладзе, Руслана Каладзе».**
- - **Подскажите, пожалуйста, как можно с ним встретиться/созвониться?**

- **Результат:** Вам дают его телефон – повезло. Записывают ваш и должник, не ставший легендой, перезванивает – будьте корреспондентом, не коллектором (!), объясните, что пока главный редактор снял эту статью с повестки дня, и вы сожалеете, но в следующем месяце с ним обязательно встретитесь.

- **Обязательное условие при использовании легендирования.**
- **При использовании легенд обязательно нужно верить, что вы сотрудник Укртелекома, или пенсионного фонда, что вы глупая секретарша, которая напутала документы, иначе на том конце провода услышат вашу фальшь и у вас ничего не получится. Главное не мучиться угрызениями совести – они против вас тоже используют легенды, и сейчас вы им платите их же монетой.**

Параметры и шаги поиска

- 1 шаг. Поиск по адресу регистрации/проживания.
- 2 шаг. Поиск по соседям
- 3 шаг. Поиск по родственникам/3 лицам.
- 4 шаг. Поиск через сельсоветы, ЖЕКи, почту.
- 5 шаг. Поиск по работе.

Телефонная справочная служба 109

Звонок на телефонную справочную службу
Укртелекома осуществляется таким образом:
«код» и номер **9910911**.

Для предоставления справки по физ. лицам
необходимо назвать: населенный пункт,
фамилию абонента, адрес.

Для предоставления справки по организациям
необходимо назвать: населенный пункт,
название организации.

Населенный пункт	Код	Справка
Винница	8043	9910911
Днепропетровск	8056	9910911
Донецк	8062	9910911
Житомир	8041	9910911
Запорожье	8061	9910911
Ивано-Франковск	8034	9910911
Кировоград	8052	9910911
Луганск	8064	9910911
Луцк	8033	9910911
Львов	8032	9910911
Николаев	8051	9910911
Одесса	8048	9910911
Полтава	8053	9910911
Ровно	8036	9910911
Симферополь	8036	9910911
Сумы	8054	9910911
Тернополь	8035	9910911
Ужгород	8031	9910911
Харьков	8057	9910911
Херсон	8055	9910911
Хмельницкий	8038	9910911
Черкасы	8047	9910911
Чернигов	8046	9910911
Черновцы	8037	9910911