



Курс подготовки вторичной продажи

Кто такой ретеншен менеджер?



Менеджер, в котором клиент должен видеть успешного профессионала. Ваш образ должен быть построен так, чтобы клиент понимал, что вы оборачиваете большой капитал, зарабатываете много для своих партнеров и для себя, дорого одеваетесь. Клиент будет с вами работать только тогда, когда он увидит в вас человека, который приведет к такой же успешной жизни как у вас.

Образ менеджера должен быть построен на многих достижениях (учеба в лучших европейских учебных заведениях, стажировки в международных банках, неоднократные успешные сделки на основе своего опыта). Вы профессионал, поэтому у вас должна быть четко поставленная и грамотная речь.

Ваш клиент отдаёт ВАМ (а не компании или программе) свои деньги, только тогда, когда он вам доверяет и понимает, что вы ему заработаете, и заработаете много. Никто не доверяет просто менеджерам. Вы должны стать для клиента другом. Только тогда, когда вы рассказываете про свою жизнь, свои тайны, то ваш клиент откроется вам.

У вас должна быть команда партнеров, с которыми вы работаете продолжительное время. Партнеры как успешные бизнесмены у которых на счетах свыше 200 000\$ и такие же простые люди, как и клиент ваш. Клиент понимает, что если вы работаете с большими суммами, значит вы успешный. Если у вас в команде такие же простые, как он, значит и клиента приведут к успеху.

Чем отличаются отделы сэйлз и ретеншен?

СЭЙЛЗ

- Эмоциональная продажа
- Только сейчас или никогда
- Клиента ничего не держит
- Вам нужна только сумма 250

ЗДЕСЬ

»»»→ И ←«««

СЕЙЧАС

Чем отличаются отделы сэйлз и ретеншен?

Ретеншен

- Эмоциональные и логические продажи
- Работа на долгосрок (брать деньги часто и много)
- Клиент всегда выслушает вас, потому что у вас его деньги.
- Множество инструментов для того, чтобы брать деньги
- Всегда думать, что делать дальше с клиентом.



Типы клиентов в базе рекавери

Нераскрытые клиенты.

сумма депозита 250.

Это клиенты, которые не поверили менеджеру, что он им заработает. Также те, которые хотели работать только по программе, и другое им не интересно. Или клиенты, которые банально не верят в то, что они выведут хоть какие-то деньги. Также данные клиенты в некоторых случаях боятся проходить процедуру верификации (боятся за свои данные).



Типы клиентов в базе рекавери

Сумма депозита до 10 000.

Это клиенты, с которыми велась работа, они давали деньги, но на каком-то моменте они начали просить вывод средств и в торговле потеряли средства. Таких клиентов большинство. В основном, эти клиенты давали деньги под какие-либо «выгодные сделки» либо под вывод.



Типы клиентов в базе рекавери

Сумма депозита от 20 000.

Это VIP- клиенты. С таким типом клиентов работа ведется не один месяц. В основном они работают по бизнес-плану или инвест-портфелю, зная, что вывод средств происходит так, как указано в документе. Это люди, которые полностью вам доверяют. Чем больше вы берете денег под торговлю, тем больше вы возьмете денег под вывод.



Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

Под вывод



Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Переход с одного вида рынка на другой.** Например, у клиента на счету 250\$, и он может торговать только на валютных парах. На данном типе рынка в месяц он сможет заработать 20-30\$. Для клиента это мало и для менеджера также, т.к. менеджер получает 10% от прибыли. Мы предлагаем клиенту перейти на товарно-сырьевой рынок с 1000\$, чтобы клиент смог зарабатывать 300-400\$ в месяц. Также переход на фондовый рынок с 5000\$, чтобы он смог зарабатывать 1000-2000\$. Здесь мы показываем клиенту, что товарно-сырьевой и фондовый рынок более безопасный и выгодный.

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Сверхприбыльная сделка.** В данном инструменте мы делаем клиенту уникальное редкое предложение. Обязательно подкрепляем эту сделку новостями (Например, РФ вышла с договора ОПЕК, и мы знаем, что нефть подешевеет с отметки 65\$ до 30\$. Т.е. если мы зайдем в эту сделку то заработаем столько, сколько инвестировали. Но, зайти мы в эту сделку сможем только с суммы 5000\$ по определенным обстоятельствам (риск-менджмент). Т.е. с 5000\$ мы заработаем еще 5000\$. Здесь мы должны показать клиенту, что такого никогда не было и это самое лучшее предложение, которое у него может быть, т.к. такие средства с его счетом он заработает только через 4 месяца.)

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Кредит или бонус.** Например, клиент не нашел средства для вашего заряда на сделку, но вы уверены, что он даст деньги через несколько дней. Вы можете выделить кредитные средства на его торговый счет для участия в сделке. Клиент должен понимать, что пока он не вернет кредитные средства, вывод средств не возможен.

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Страхование счета.** Данный инструмент применяется в основном для апсейла новых клиентов. Клиенту мы объясняем, что со страхованием счета он находится в полной безопасности (т.е. рынок – это всегда риск, и есть определенные факторы, которые влияют на рынок, например, политические события, войны и т.д.) Со страховкой счета клиент будет находиться в полной защищенности, даже если клиент сам уйдет в минус, то страховка всегда восстановит его счет. Сама страховка является бесплатной, но на счету у клиента должна находиться, например, сумма 1000\$. Компания страхует торговые счета только с этой суммы, потому что компания зарабатывает 10% от прибыли, а с этой суммой можно работать на типах рынка, которые будут приносить более 300 -400\$ в месяц.

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Бизнес-план.** Данный инструмент позволяет клиенту видеть точную картину, что у него будет на счету через один, два, три месяца. Бизнес-план – это таблица где расписаны суммы прибыли на день, неделю, месяц; сколько можно выводить с торгового счета, сколько ему необходимо инвестировать, чтобы заработать те или иные суммы. Бизнес-планы заключаются на разные суммы, в зависимости, сколько клиент хочет заработать. Клиент уже получает официальный документ с печатями и подписью. Т.е. выбираются точечные активы, по которым будет гарантированный заработок согласно этого плана.

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Договор доверительного управления.** Это официальный документ, который заключается между клиентом и менеджером, где указано, что клиент передаёт в управление счет менеджеру. Прописана сумма, с которой менеджер будет начинать работать, сколько в % соотношении обязан приносить клиенту прибыли в месяц, сколько необходимо средств на торговом счете обязательно оставлять. Т.е. у клиент, подписывая договор, чувствует себя юридически защищенным.

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Торговые роботы** (товарно-сырьевой, фондовый.) Есть типы клиентов, которые не хотят работать с людьми. Им интересно, чтобы работала только программа. Поэтому мы можем предложить клиенту перейти на товарно-сырьевого робота, например с 1000\$, чтобы он зарабатывал 300-400\$ в месяц. На валютном рынке, со счетом в 250\$ робот будет делать не более 25\$.

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Просадка.** Вы объясняете клиенту, что ввиду каких-либо новостей, открытая сделка у него на счете сильно идёт в минус. Ставите ему условие, сколько необходимо ему докинуть на счет денег, чтобы выдержать эту просадку и сколько у него есть на это времени. Например, у него на счете находится 3000\$, сейчас рынок настолько в просадке, что у него есть 2 дня, чтобы докинуть 1000\$, чтобы сделка не ушла в margin call (обнуление). Если он успеваеет докинуть, то он при этом еще и заработает, т.к. через 2 дня рынок развернется вверх, если не успеваеет, то на счете у него 0. Обязательное правило, если клиент не нашел деньги, обязательно обнулить счет! Под этот инструмент берется не более 50% от его депозита. Этим инструментом можно пользоваться неограниченное кол-во раз.

Виды инструментов вторичных продаж

Под торговлю

- ▶ **Восстановление счета.** Если клиент потерял средства в торговле, мы ему можем предложить восстановление счета. Например, у клиента было 10 000\$ на счету, из них депозит 5 000\$. Мы ему говорим, что есть безрисковая стратегия, которая восстановит ваш счет. Но для этого, необходимо минимум 2000\$ на счету. При этом инструменте надо четко объяснить клиенту, что не будет так, как было раньше!

Виды инструментов вторичных продаж

ПОД ВЫВОД

- ▶ **Налог на прибыль.** Клиенту объясняем, что прибыль, которую он получил облагается налогом, поэтому ему необходимо заплатить 13% со своих средств на налоговый счет, после этого в условленное время ему поступят средства. Со средств торгового счета мы эту сумму взять не можем, т.к. торговый счет имеет свойства ввод, вывод и выход на межбанковскую торговлю. Здесь используется секонд войс с финансового департамента.

Виды инструментов вторичных продаж

Под вывод

- ▶ **Процент для терминала.** Объясняем, что деньги вышли из компании и находятся у него в стране. Терминал – это грубо говоря посредник между банками. Т.к. деньги пришли от иностранного брокера, то за перевод этих средств необходимо заплатить терминалу %. С тех средств, что поступают клиенту на банковский счет мы взять не можем, т.к. клиент сам должен выплатить данную комиссию, а мы, как 3-е лицо к его переводу это сделать не можем.

Виды инструментов вторичных продаж

ПОД ВЫВОД

- ▶ **Смена банка.** Мы говорим клиенту, что сейчас большие проблемы ввиду каких-либо условий (карантин, политические отношения ухудшились и тд) банк клиента не может принимать данные переводы от нашего банка. Поэтому есть возможность открыть ячейку, например в английском банке Barclays, с которого со 100% гарантией деньги поступят к нему на счет. Но, т.к. банк борется с отмыванием денежных, то необходимо открыть ячейку в банке на сумму 10% от счета.

Виды инструментов вторичных продаж

Под вывод

- ▶ **Оффшорный перевод.** Этот инструмент используется по схожей схеме со сменой банка. Мы говорим клиенту, что его банк не принимает переводы ввиду определенных обстоятельств. Есть вариант через офшорную зону сделать перевод, но необходимо заплатить комиссию в 5%.

Виды инструментов вторичных продаж

Под вывод

- ▶ **Страхование перевода.** Мы объясняем клиенту, что т.к. сумма пришла в его банк от иностранного брокера и банк борется с отмыванием денежных средств, поэтому необходимо оформить страхование перевода (% от суммы перевода), т.е. показать ликвидность поступления данных средств. Банк увидит, что клиент оформил страховку на свое имя и пропустит данный перевод. Здесь надо дать понять клиенту, что деньги не у нас, вернуть мы средства и подать заявку заново на меньшую сумму не можем.

Работа с возражениями

Хочу вывести деньги.

Есть несколько ситуаций, когда клиент просит вывести средства.

- 1) Начитался отзывов, хочет проверить так ли это. Если мы с человека взяли какие-либо деньги, мы можем ему вывести 5-10\$, объясняя клиенту, что ему должно быть без разницы, какая сумма ему придёт, т.к. если поступит 10\$, то и остальная сумма будет. А сейчас не впереди хорошие сделки, не лучшее время для вывода большей суммы, т.к. мы не должны пропустить.
- 2) Клиент дал деньги под сделку, с условием, что мы сразу после сделки выведем. Здесь мы говорим, что также сейчас еще будут сделки, лучше подождать еще немного и далее делаем просадку.
- 3) Соглашаемся с клиентом и берем деньги под **ВЫВОД**



Работа с возражениями

Отзывы.

Здесь мы объясняем клиенту, что такое черный маркетинг и как выгодно другим брокерам очернять нас. Объясняем, что это отзывы проплаченные и всё, что там написано, это рук одного маркетолога. Такой сайт с отзывами стоит 150\$ и поэтому бороться с ними нам нет смысла. Если закроем один сайт, появится второй. Поэтому своим клиентам мы показываем всё на деле.



Работа с возражениями

Нет денег.

Чтобы вы не предлагали клиенту, он говорит, что у него нет денег. Если клиент говорит это вам, значит он вам просто не доверяет. Потому что, если вы ему предложите за 1000\$ ключи от 3-комнатной квартиры в Москве, то клиент быстро найдет эти средства. Значит надо ближе знакомиться и искать точки манипуляции.



Работа с возражениями

Хочу вас видеть и ваши личные данные.

Здесь мы должны донести клиенту, что есть определенные правила безопасности на финансовом рынке. Т.к. менеджер оборачивает большой капитал, в целях безопасности ваши личные данные, такие как фото, паспорт, мобильный телефон не разглашаются. Вы должны объяснить клиенту, что вы не знаете его довольно хорошо, и с какими намерениями он просит у вас это. Приведите сторитейлинг, что один раз трейдер шел домой и из-за того что дал свои данные, у него похитили ноутбук с информацией на сумму в 1 млн \$. Поэтому после этого и были приняты данные меры. Объясните клиенту, что как человек человеку вы ему доверяете, но есть правила, которых надо придерживаться



Работа с возражениями

Не верю

Здесь вам необходимо точно узнать, во что не верит именно. Потому что, некоторые клиенты не понимают, как это ничего не делать, заходить на счет, видеть прибыль, что деньги так легко приходят и бесплатный сыр только в мышеловке. Объясните, что это только с его стороны это так кажется. А это тяжелый труд. Много лет вы учились финансовому образованию, стажировались в лучших банках мира. Терпели также неудачи и победы, и пройдя через весь этот сложный путь вы умеете зарабатывать.

Часть клиентов просто не понимает азы финансового рынка (необходимо рассказать систему купил подешевле, продал подороже)

Но, самое главное **не верю** складывается из-за того, что вы не подружился с клиентом. Ему с вами не интересно, и вы не нашли общее с ним.



Создание проблемы и решение проблемы

- ▶ Вы должны понимать, с какой целью пришел клиент к вам, какие проблемы у него, чем он живет, что он ест. Чем больше мы знаем о клиенте, тем больше мы нащупаем точек манипуляции, для того, чтобы взять большие суммы.



Лучшим - лучшее

- ▶ Если ты сюда пришел не стать топ 1, то зачем ты тут?
- ▶ Что ты сегодня продаешь?
- ▶ Всегда быть интересным
- ▶ Что ты знаешь о клиенте?
- ▶ Чем больше дал денег клиент, тем больше он будет слушать тебя.

