



Ведение деловых переговоров

Tinkoff.ru



Самое важное

Планирование переговоров

Не заставляй собеседника ждать.

Заранее подумай, что спросить и как спросить.

Верификация – это открытые вопросы

Задавай вопросы, а не самостоятельно озвучивай данные из заявки.

«Вы указали доход в размере 40 т.р. Все верно?» → «Подскажите, пожалуйста, сумму Вашего ежемесячного дохода»

Незаметная верификация

Наша задача – сделать верификацию максимально мягкой и незаметной.

Не используй в речи такие слова и выражения как «Верификация», «Мы проверяем», «Я – кредитный инспектор» и т.д.

Предоставление данных третьим лицам

Нам важно сохранять безопасность персональных данных.

Никому не сообщай конфиденциальные данные о заявителе (ПД, телефоны, продукт).

Верификация – начальная ступень банковского обслуживания



- Интонация.
- Скорость речи.
- Грамотная речь: жаргонизмы, просторечия, ударения, уменьшительно-ласкательные слова.
- Активное слушание ≠ слова-паразиты.
- Этикет (спасибо, пожалуйста, извините).
- Обращение по ИО в течение разговора.
- Устойчивость.
- Вопросы без отрицаний.
«Вы сейчас не работаете?» → «Вы сейчас работаете?»
«Не могли бы Вы предоставить?» → «Предоставьте, пожалуйста»

Заявитель



- Не спрашивай то, что уже корректно указано в заявке - исключение скрипты + шаги.
- Задавай уточняющие вопросы, если что-то непонятно или для получения полной картины (НЕ РАБОТАЕТ/Инвалидность/ИП).
- Уточняй все телефоны при первой связи с заявителем, чтобы не пришлось перезванивать.
- При уточнении ДопСтац/МТКЛ/Мт нач спрашивай у заявителя их полные ФИО и кем приходится.
- Дай время на уточнение необходимой информации, если заявитель не может сейчас её предоставить. Сообщи, что наличие такого телефона/адреса может ускорить принятие решения по заявке.
- Проводи верификацию до конца, даже если ты уже выявил негатив/заявитель обещает завтра уточнить какие-либо номера/хочет проконсультироваться в КЦ.
- Спрашивай, когда можно перезвонить, если заявителю неудобно разговаривать.



Контактные лица и работодатели

- Объясняй цель звонка.
- Не знаешь, как зовут контактное лицо – приглашай к телефону заявителя.
«А Вам знаком такой человек? Кем он Вам приходится? А как могу к Вам обращаться по ИО?»
- Уточняй полные ФИО у собеседника, если они не указаны (кроме РТ и ДТ).
- Уточняй телефоны отдела кадров/бухгалтерии, если ответивший по РТ сотрудник не обладает информацией о трудоустройстве заявителя.
- Уточняй, знаком ли заявитель/организация, если ты не туда попал.
СТ: «А Вам знаком *ФИО заявителя*?»; ТД: «К Вам имеет отношение организация *название организации*?»



Работа с возражениями

При отказе от кредитной карты постарайся удержать потенциального клиента и проведи работу с возражениями.

1. Уточни причину отказа и выяви потребность

Вопросы без отрицаний и негативных слов.

«Почему не хотите/отказываетесь?» → «По какой причине Вы приняли такое решение?»

Формируй потребность («Просто не нужна»)

«Пользовались ли ранее кредитными картами?»; «Что Вам важно при выборе банка?»

2. Аргументируй

Озвучь 2-3 преимущества под потребность.

3. Предложи продолжить рассмотрение

Без пауз после аргументации, уверенно, в утвердительной форме.

«Может всё-таки рассмотрим?» → «Давайте сверим данные»



Дальше действовать будешь ты!

Tinkoff.ru