



# 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 проконсультроваться 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**