

Общие рекомендации по работе с Клиентами.

Служба по Контролю и
Востребованию ДЗ ДММ.

Начало разговора
Идентификация
клиента.

-Здравствуйте! Иван Иванович?
-Да

Представиться.

- Меня зовут, Иван. Совершаю звонок из компании Дельта – системы безопасности.
- Вы имеет отношение к объекту по адресу ?

Сообщить о цели звонка.

-Я звоню Вам по поводу Вашей задолженности в размере 5400 рублей, образовавшейся по договору [XX-XXXX-XXXX] из-за пропуска платежа в декабре месяце.

Процесс разговора

Выявление причины неоплаты

-Иван Иванович, уточните, пожалуйста, по какой причине не произвели своевременно оплату по договору ?

Никогда нельзя вступать в полемику с Клиентом. Если идет негативная реакция, необходимо смягчить её, а потом «атаковать» по средствам аргументации.

Я не согласен с задолженностью, я все всегда плачу вовремя.

Я не согласен с задолженностью в связи с некачественным оказанием услуг (претензия/расторжение).

№1.
-И.О. Когда последний раз с Вашей стороны была произведена оплата?
К: Называет.
-Денежные средства на счет Исполнителя поступили. Но у Вас имеется непогашенная задолженность за периоды _____. Ее необходимо оплатить сегодня в течении дня, оплата от Вас поступит?

Нет счетов/квитанций/закрывающих документов

Я не согласен с задолженностью, так эти периоды оплачены мной.

У меня сейчас финансовые трудности, не могу произвести оплату.

№2 (денежные средства не поступили на счет)

-И.О. денежные средства не поступили на счет Исполнителя. Если у Вас есть подтверждающие оплату документы, прошу направить их скан-копии/ фото на электронный адрес Службы клиентской поддержки cc@delta.ru Специалист компании проверит поступление платежей и свяжется с Вами по результату. Всего доброго!

№3.У клиента отображен платеж. Оплатил по неверным реквизитам (ФИЗ-Л).

-И.О. Денежные средства на счет Исполнителя поступили, но Вы внесли оплату на другие реквизиты. Вам необходимо направить заявление на перенос ДС, образец я Вам сейчас направлю на электронную почту (уточнить ЭП).

У клиента отображен платеж. Оплатил по неверным реквизитам (ЮР-Л).

-И.О. Денежные средства на счет Исполнителя поступили, но Вы внесли оплату на другие реквизиты. Вам необходимо направить заявление на перенос ДС/возврат ДС, образец я Вам сейчас направлю на электронную почту (уточнить ЭП)

№1
-И.О. сообщите адрес электронной почты для отправки Вам сканов недостающих документов.

-И.О. денежные средства не поступили на счет Исполнителя. Если у Вас есть подтверждающие оплату документы, прошу направить их скан-копии/ фото на электронный адрес Службы клиентской поддержки cc@delta.ru Специалист компании проверит поступление платежей и свяжется с Вами по результату. Всего доброго!

№2
-И.О. сканы будут вам направлены на электронную почту.

№1
-И.О. могу Вам предложить следующий вариант. Вы можете написать заявление на приостановку по договору (максимальный период до 3 месяцев), но с Вашей стороны, Вам необходимо погасить задолженность в кратчайший срок. Тем самым, АП Вам в период приостановки начисляться не будет и за это время вы сможете поправить свое фин. положение.

№2
-И.О. если Вы не можете оплатить задолженность, Вам необходимо прислать нам заявление на приостановку услуг по договору. Руководство рассмотрит Ваше обращение и предоставит ответ по Вашему заявлению в течении 3 рабочих дней.

№1
-И.О. сообщите, пожалуйста, подробности инцидента. При наличии информации в программе я смогу предоставить Вам ответ.

№2 (при отсутствии информации)
-И.О. Ваше обращение зафиксировано и передано в Службу Лояльности, специалист Компании свяжется с Вами для принятия выхода из сложившейся ситуации. Максимальный срок ответа – до 14 рабочих дней. Спасибо за обращение, всего доброго!

Клиент хочет расторгаться.
-И.О. в данном случае Вам необходимо направить заявление на расторжение, в свободной форме с указанием номера договора и с указанием даты с которой он должен быть расторгнут, на электронный адрес: CC@delta.ru.

Списание необоснованной ДЗ.
-И.О. Для предоставления точного ответа, Нам необходимо проверить всю информацию по Вашему договору.

Действия по каждому возражению, смотри в инструкции (стр 7,8)

Оранжевый

1. Лояльность Компании:

-И.О. так как мы заботимся о безопасности Вашего объекта, Я хочу уточнить, что Вы будете делать в данной ситуации?
-И.О. Если оплаты от Вас так и не поступит, услуги по договору охраны, могут быть приостановлены и Ваш объект останется без охраны.

2. Условия ДО/ штраф:

-И.О. напоминаю, что согласно условиям договора, заключенным между Вами и Компанией Дельта, оплату Вы обязаны производить до 27 числа каждого месяца за последующий (предоплата, пункт 4.4).

-Сообщить размер штрафа, в соответствии с условиями договора охран, если будет расторжение договора по долгу. (ЮЛ-ЛИЦ)

3. Звонки автоинформатора, SMS о задолженности:

-И.О. Если оплаты от Вас не поступит, Вам могут поступать звонки автоинформатора и СМС сообщения о задолженности.

Красный/черный

4. Расторжение договора:

-И.О. в случае уклонения от оплаты Компания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть с Вами договор (озвучить пункт договора).

Вам необходимо оплатить [сумма] до [дата].

Когда Вы произведете платеж?

8. Запрет выезда за границу:

-И.О. Ваш выезд за пределы РФ может быть ограничен.

7. Проблемы с трудоустройством на работе:

-И.О. Обращаем Ваше внимание, что для проверки благонадежности граждан в базу ФССП могут обращаться работодатели.

6. Передача в Коллекторское агентство:

-И.О. по закону компания вправе передать 3-лицам взыскание с Вас долга. За действия 3 –лиц компания ответственности не несет.

5. Подача заявления в суд:

-И.О. судебный приказ по существу заявленного требования выносится в течении 5 (пяти) дней без судебного разбирательства и вызова сторон для заслушивания их объяснений. (ст. 126 Гражданского процессуального кодекса РФ).

1. Лояльность Компании:

-И.О. так как мы заботимся о безопасности Вашего объекта, Я хочу уточнить, что Вы будете делать в данной ситуации?
-И.О. Если оплаты от Вас так и не поступит, услуги по договору охраны, могут быть приостановлены и Ваш объект останется без охраны.

2. Условия ДО/ штрафа:

-И.О. напоминаю, что согласно условиям договора, заключенным между Вами и Компанией Дельта, оплату Вы обязаны производить до 27 числа каждого месяца за последующий (предоплата, пункт 4.4).
-Сообщить размер штрафа, в соответствии с условиями договора охран, если будет расторжение договора по долгу.

3. Звонки автоинформатора, SMS о задолженности:

-И.О. Если оплаты от Вас не поступит, Вам могут поступать звонки автоинформатора и СМС сообщения о задолженности.

4. Расторжение договора:

И.О. в случае уклонения от оплаты Компания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть с Вами договор (звонить и прозвучит пункт договора).

Вам необходимо оплатить [сумма] до [дата].

Вы произведете платеж?

Красный/черный

Обещание оплатить

Дата платежа и способ оплаты.

-Я правильно понял, что Вы внесете оплату сегодня до 20:00/ завтра до 12:00?
Каким способом/ образом будете вносить денежные средства? Какую сумму Вы внесете на счет? И.О фиксирую Вашу готовность оплатить... рублей на договор охраны сегодня / завтра не позднее 12:00 через (называем способ оплаты). Сохраняйте чек, мы можем с вами связаться для уточнения факта оплаты.

Уточнение контактной информации.

И.О. необходимо сверить правильность Вашего Email и актуализацию телефонов, которые Вы ранее указывали. Это необходимо для того, чтобы Вы были постоянно оповещены, о каких-либо изменениях, касающихся Вашего договора.

Дополнительный мотиватор.

И.О. Обращаю внимание! Что пропуски платежей, могут привести к приостановке услуг охраны. След.оплату, Вам необходимо будет Внести до 27 числа текущего месяца, так как Вы работает с нами по условиям предоплаты.

Завершение разговора.

Ожидаем от Вас оплату, всего доброе.

Важно, чтобы клиент сам назвал сумму и место платежа, ДАТУ. [Психологический момент, когда сам человек это проговорит, вероятность совершения действия повышается]. После того как клиент проговорит, нужно добавить «Имейте ввиду, что, все наши разговоры записываются». Не для всех категорий клиентов, можно также «договоренность оплаты зафиксирована».

Оранжевый

1. Лояльность Компании:

-И.О. так как мы заботимся о безопасности Вашего объекта, Я хочу уточнить, что Вы будете делать в данной ситуации?
-И.О. Если оплаты от Вас так и не поступит, услуги по договору охраны, могут быть приостановлены и Ваш объект останется без охраны.

2. Условия ДО/ штрафа:

-И.О. напоминаю, что согласно условиям договора, заключенным между Вами и Компанией Дельта, оплату Вы обязаны производить до 27 числа каждого месяца за последующий (предоплата, пункт 4.4).
-Сообщить размер штрафа, в соответствии с условиями договора охран, если будет расторжение договора по долгу.

3. Звонки автоинформатора, SMS о задолженности:

-И.О. Если оплаты от Вас не поступит, Вам могут поступать звонки автоинформатора и СМС сообщения о задолженности.

4. Расторжение договора:

И.О. в случае уклонения от оплаты Компания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть с Вами договор (звучить пункт договора).

Красный/черный

Вам необходимо оплатить [сумма] до [дата].
Вы произведете платеж?

Отказ от оплаты

-Я Вас правильно понял, что на текущий момент Вы все таки не видите возможность оплатить в предложенный срок?
-Я правильно понимаю, что вы не производите оплату по причине...

-инфо для специалиста: выбираем варианты мотивации для клиента в зависимости от ситуации.

Нет решения. Доведение последствий неоплаты до Клиента.

И.О. я надеюсь, что Вы, все же, найдете выход-возможность оплатить в срок, в тоже время, как сотрудник Компании, я обязан Вас предупредить, что ...

-В случае неоплаты в срок, услуги охраны могут быть приостановлены и Ваш объект останется без охраны.

-В случае дальнейшей не оплаты, Компания вправе расторгнуть с Вами договор и обратиться к 3-лицам для взыскания задолженности.

-Я обязан Вас предупредить, что Компания вправе расторгнуть с Вами договор в одностороннем порядке и выставить Вам штраф за досрочное расторжение договора, 1000 рублей за каждый месяц (только ЮР-ЛИЦ).

-Компания и дальше будет принимать меры для урегулирования вопроса по оплате задолженности. С вами обязательно свяжутся наши сотрудники.

Всего доброго!

Управление Интригой:

- И.О. я звоню, прояснить, Ваше отношение к текущей ситуации, по оплате долга, для принятия решения дальнейшего взаимодействия с Вами.
- И.О я звоню, потому что ситуация критическая. В ходе диалога предлагаю поменять статус ситуации. Я уже предполагаю дальнейшее развитие событий, но тем не менее, в ходе нашего диалога, может что-то изменится.
- И.О Компания «Дельта» определяет договора, которые остаются и которые будут переданы в работу коллекторам. Мне важно понять в ходе нашего диалога, куда отнести Ваш договор. Как вы знаете, за действие коллекторов компания «Дельта» никакой ответственности не несет. Вы неоднократно, вводили нас в заблуждение, поэтому Ваши действия могут расцениваться как целенаправленное уклонение от оплаты. Что Вы будете делать для выполнения обязательств по договору? Какие действия вы предпринимаете для выполнения обязательств по договору?

Не адекватная реакция:

- Уважаемый, давайте общаться конструктивно.
- Уважаемый, СТОП! У меня есть информация, которая будет для Вас очень важной.

Подавайте в Суд:

- И.О поверьте, так как Вы решили довести дело до суда, не захотели воспользоваться возможностью мирно решить вопрос, компания «Дельта» компенсирует все потраченное на суд. Вы заплатите в полной мере, в первую очередь сумму задолженности, госпошлину, оплату Юристов компании. При этом Вы потратите огромное количество времени и своих сил.

Ключевые фразы

- Имейте ввиду
- Важно
- Срочно
- Необходимо
- Вы обязаны соблюдать условия договора
- Что вы сделали за ...дней, чтобы решить свою проблему?
- Это не является причиной, чтобы не производить оплату...
- Ваш ответ абсолютно не проясняет ситуацию. Нам нужно предельно точно определить процедуру погашения Вашей задолженности.
- Слишком неопределенно. Компания не может строить работу с договором на основании полученной информации. Нам нужно предельно точно определить процедуру погашения Вашей задолженности.
- Такой ответ Компанию не устраивает. Нам нужно предельно точно определить процедуру погашения Вашей задолженности. Компания не может так долго держать Ваш договор без оплаты! Надеюсь, Вы и сами понимаете, что причин для этого нет.
- Компания строго действует в рамках Закона и условий заключенного с Вами договора.
- Договор несет юридическую силу.
- У Вас могут возникнуть серьезные/дополнительные финансовые трудности.

1.К: Оплата не производилась по причине отсутствия счетов/квитанций/закрывающих документов.

Вариант ответа № 1:

С: -И.О сообщите адрес электронной почты для отправки Вам сканов недостающих документов.

При необходимости мы готовы продублировать Вам оригиналы (**только для ЮЛ**).

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: Если e-mail отличается от указанного в НАВ – внести новый по звонку в платеж-контакт.

Вариант ответа №2:

С: -И.О сканы будут вам направлены на электронную почту.

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО!!!: отправить клиенту, запрашиваемый документ из НАВ (счет на оплату, АВР). Скан счет-фактуры выгрузить из НАВ и направить в directsupport@delta.ru для проставления печати и подписи только после этого направить клиенту.

Если нужны оригиналы:

Действие специалиста:

Сначала **выяснить, направляются ли документы (!)** - посмотреть в НАВ были ли взаимодействия ранее по отправке оригиналов.

Если **не было**, то необходимо у ПП уточнить, направляли ли в МАССОВОЙ ПЕЧАТИ И ОТПРАВКЕ клиенту документы, запросить реестр и провести далее работу с клиентом.

Если **были** взаимодействия, уточнить были ли со стороны ПП направлены документы. Если не были направлены (запрос пропустили), то писать (рук-лю/ведущему) для дублирования документов.

Если клиенту ЮЛ не направляли оригиналы документов, то только в этом случае направлять запрос на отправку на адрес directsupport@delta.ru

2. К: Я не согласен с задолженностью, так эти периоды оплачены мной.

Платеж клиента не отображен.

С: -И.О денежные средства не поступили на счет Исполнителя. Если у Вас есть подтверждающие оплату документы, прошу направить их скан-копии/ фото на электронный адрес Службы клиентской поддержки cc@delta.ru Специалист компании проверит поступление платежей и свяжется с Вами по результату. Всего доброго!

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: Запросить скан копии платежного документа на cc@delta.ru.

3. К: Я не согласен с задолженностью, я все всегда плачу вовремя.

Вариант ответа № 1:

С: И.О. Когда последний раз с Вашей стороны была произведена оплата?

К: Называет.

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: Платеж клиента отображен, но имеется задолженность за более раннее/будущие периоды. Проконсультировать клиента по периоду, которому образовалась задолженность

С: Денежные средства на счет Исполнителя поступили. Но у Вас имеется непогашенная задолженность за периоды _____. Ее необходимо оплатить сегодня в течении дня, оплата от Вас поступит?

Вариант ответа № 2:

Денежные средства не поступили на счет Исполнителя.

С: -И.О денежные средства не поступили на счет Исполнителя. Если у Вас есть подтверждающие оплату документы, прошу направить их скан-копии/ фото на электронный адрес Службы клиентской поддержки cc@delta.ru Специалист компании проверит поступление платежей и свяжется с Вами по результату. Всего доброго!

Вариант ответа № 3:

У клиента отображен платеж. Оплатил по неверным реквизитам (ФИЗ-Л).

С: -И.О Денежные средства на счет Исполнителя поступили, но Вы внесли оплату на другие реквизиты. Вам необходимо направить заявление на перенос ДС, образец я Вам сейчас направлю на электронную почту (уточнить ЭП).

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: Сверить ЭП клиента, направить заявление на перенос ДС, закрыть взаимодействие.

У клиента отображен платеж. Оплатил по неверным реквизитам (ЮР-Л).

С: -И.О Денежные средства на счет Исполнителя поступили, но Вы внесли оплату на другие реквизиты. Вам необходимо направить заявление на перенос ДС/возврат ДС, образец я Вам сейчас направлю на электронную почту (уточнить ЭП).

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО:

Перенос ДС – если ДС зачислены на договор с ЦО, который совпадает с ЦО договор охраны, то мы направляем клиенту заявление на перенос ДС, при этом обязательно уточняем ЭП.

Возврат ДС – если ДС зачислены на договор с ЦО, который НЕ совпадает с ЦО договор охраны, то мы направляем заявление на возврат ДС, при этом обязательно уточняем ЭП.

4. Я не согласен с задолженностью в связи с некачественным оказанием услуг (претензия/расторжение).

Вариант ответа № 1:

С: *И.О* сообщите, пожалуйста, подробности инцидента. При наличии информации в программе я смогу предоставить Вам ответ.

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: При наличии всей информации предоставить ответ клиенту.

Вариант ответа № 2:

При отсутствии информации.

С: *-И.О* Ваше обращение зафиксировано и передано в Службу Лояльности, специалист Компании свяжется с Вами для принятия выхода из сложившейся ситуации.

Максимальный срок ответа – до 14 рабочих дней. Спасибо за обращение, всего доброго!

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: Подробно зафиксировать во взаимодействии ситуацию, изложенную клиентом. Передать взаимодействие, с указанием номера договора и РЦ на почту Службы Лояльности.

Клиент хочет расторгаться.

С: *-И.О* в данном случае Вам необходимо направить заявление на расторжение, в свободной форме с указанием номера договора и с указанием даты с которой он

должен быть расторгнут, на электронный адрес: CC@delta.ru

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: Подробно зафиксировать во взаимодействии ситуацию, изложенную клиентом. Если у Клиента есть договор на «сервис», так же запрашиваем заявление на расторжение.

Списание необоснованной ДЗ.

С: *-И.О* Для предоставления точного ответа, Нам необходимо проверить всю информацию по Вашему договору.

ДЕЙСТВИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО: Проверяем всю информацию в NAV на предмет обоснованной/необоснованной ДЗ. В случае, если ДЗ обоснована, направляем клиента в СЛ. Если ДЗ необоснованная:

1. Направляем на согласование с подробным описанием ситуация на Руководителя по ДЗ.

2. После согласования, составляем бух. справку.

3. Далее направить справку на Розе Н., Сотникову Н. в копии Потоков Д. Киселева У. Варко А. При этом открываем взаимодействие и контролируем Клиента до факта списания (сторнирования) ДЗ, после чего ОБЯЗАТЕЛЬНО проинформировать Клиента о решении ситуации.

5. К: У меня сейчас финансовые трудности, не могу произвести оплату.

Вариант ответа № 1 (приоритет):

С: *-И.О* могу Вам предложить следующий вариант. Вы можете написать заявление на приостановку по договору (максимальный период до 3 месяцев), но с Вашей стороны, Вам необходимо погасить задолженность в кратчайший срок. Тем самым, АП Вам в период приостановки начисляться не будет и за это время вы сможете поправить свое фин. положение.

Вариант ответа № 2(если клиент не может все ровно погасить ДЗ)

С: *-И.О* если Вы не можете оплатить задолженность, Вам необходимо прислать нам заявление на приостановку услуг по договору. Руководство рассмотрит Ваше обращение и предоставит ответ по Вашему заявлению в течении 3 рабочих дней.

Ст. 310 ГК РФ Недопустимость одностороннего отказа от исполнения обязательства.

-И.О. на основании Ст. 310 ГК РФ Вы не имеете право в одностороннем порядке отказываться от условий договора.

Ст. 309 ГК РФ Общие положения.

-И.О. на основании Ст. 309 ГК РФ условия договора должны исполняться надлежащим образом. А именно, оплату по договору необходимо вносить до 27 числа (пункт 4.4.).

Ст. 307 п. 2 ГК РФ. Понятие обязательства и основания его возникновения.

-И.О. на основании Ст. 307 п. 2 ГК РФ. Мы имеем право требовать от Вас исполнения обязательств по договору.

Ст. 382 ГК РФ Основания и порядок перехода прав кредитора к другому лицу.

-И.О. на основании Ст. 382 ГК РФ мы имеем право передать взыскание с Вас долга третьим лицам. Хочу отметить , что для передачи 3-лицам, Вашего согласия не требуется.

Ст. 196 ГК РФ Общий срок исковой давности.

-Срок исковой давности не может превышать десять лет со дня нарушения права, для защиты которого этот срок установлен, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 6 марта 2006 года N 35-ФЗ "О противодействии терроризму".

Ст. 126 ГК РФ Ответственность по обязательствам Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, муниципального образования

Ст. 39 СК РФ Определение долей при разделе общего имущества супругов.

Определение долей при разделе общего имущества супругов 1. При разделе общего имущества супругов и определении долей в этом имуществе доли супругов признаются равными, если иное не предусмотрено договором между супругами.

Ст. 11 Статья 11. НК РФ Институты, понятия и термины, используемые в настоящем Кодексе.

Индивидуальные предприниматели - физические лица, зарегистрированные в установленном [порядке](#) и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, главы крестьянских (фермерских) хозяйств. Физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, но не зарегистрировавшиеся в качестве индивидуальных предпринимателей в нарушение требований гражданского [законодательства](#) Российской Федерации, при исполнении обязанностей, возложенных на них настоящим Кодексом, не вправе ссылаться на то, что они не являются индивидуальными предпринимателями;