

# 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).*

*Нет счетов/квитанций/закрывающих документов*

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

*У меня сейчас финансовые трудности, не могу произвести оплату.*

**№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?*

**№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](mailto: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, 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](mailto:CC@delta.ru).

**Списание необоснованной ДЗ.**

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

**№1**

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

**№2**

*-И.О.* сканы будут вам направлены на электронную почту.

*-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](mailto:cc@delta.ru) Специалист компании проверит поступление платежей и свяжется с Вами по результату. Всего доброго!

**№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.

**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 (звучить пункт договора).

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

Красный/черный

# Обещание оплатить

**Дата платежа и способ оплаты.**

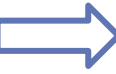
-Я правильно понял, что Вы внесете оплату сегодня до 20:00/ завтра до 12:00?  
Каким способом/ образом будете вносить денежные средства? Какую сумму Вы внесете на счет? И.О фиксирую Вашу готовность оплатить... рублей на договор охраны сегодня / завтра не позднее 12:00 через (называем способ оплаты). 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».*

**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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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;*