

# Обзвон по контактам, которые рекомендованы действующими клиентами



ИО, добрый день! Меня зовут Татьяна, я сотрудник компании «ФИНТЕРРА». Мы звоним Вам по рекомендации ваших знакомых с предложением воспользоваться услугами нашей компании. Будет ли вам сейчас удобно выслушать наше предложение?

**ДА**

**НЕТ**

Переходим к презентации и рассказываем, как можно подать первую заявку. Для получения займа, вам необходимо подойти в наше ОП (консультируем по месторасположению). При себе иметь... (консультируем о требованиях к оформлению). Мы предоставляем займы населению от 1 до 30 т.р. сроком на 30/31 день процентная ставка стандартная 1% в день, % оплачиваете только за фактические дни пользования займом. Для наших клиентов доступны различные акции: пенсионный, телефон в подарок, день рождения, 5 дней бесплатно, ГНС. Мы подберем для Вас самые интересные и выгодные предложения. Есть ли у вас ко мне вопросы?

ИО, в какое время сегодня я могу Вам перезвонить и презентовать наши условия?

Клиент обозначает время

Фиксируем ответ клиента и перезваниваем в оговоренное время.

Благодарим Вас за уделенное время, всего доброго!

Клиент не готов к сотрудничеству

Очень жаль, что сегодня наше предложение оказалось для Вас неактуальным. В случае необходимости займа обязательно обращайтесь к нам, мы готовы подобрать для Вас самые выгодные предложения нашей компании. Всего доброго, До свидания!

**Есть вопросы**

**Нет вопросов**

Клиент не готов к сотрудничеству

Отвечаем на вопросы клиента

**Клиент готов к сотрудничеству**

При положительном решении клиента фиксируем договоренности, определяем с клиентом примерную дату и время обращения в ОП (ИО, когда Вам будет удобно подойти на оформление?).

Всего доброго, до свидания!

## «Спящие» клиенты, которые продолжительное время не пользовались нашими займами

ИО, добрый день! Меня зовут Татьяна, я сотрудник компании «ФИНТЕРРА». Ранее вы являлись клиентом нашей компании и мы сформировали для вас несколько интересных предложений/ мы готовы предложить Вам продолжить наше сотрудничество. Когда Вам будет удобно подойти в наше ОП для оформления?

Клиент готов к взаимодействию

Фиксируем ответ клиента

ИО, Рады сотрудничать с вами вновь и ожидаем Вас на оформление до конца этой недели/месяца (согласно договоренности с клиентом) в ОП. Всего доброго!

Клиент не готов к взаимодействию

ИО, могу я поинтересоваться причиной вашего отказа?

Не нуждаюсь/не интересно

ИО, пожалуйста, уделите мне еще 3-4 минуты, я расскажу Вам о нашем предложении немного подробнее, после этого Вы сможете принять для себя окончательное решение

ДА

НЕТ

Переходим к презентации и рассказываем, предложения для нашего клиента ( в зависимости от условий к которым он подходит). Напоминаю Вам, для получения займа, необходимо подойти в наше ОП (консультируем по месторасположению).

При себе иметь... (консультируем о требованиях к оформлению).

При необходимости: Мы предоставляем займы населению от 1 до 30 т.р. сроком на 30/31 день процентная ставка стандартная 1% в день, % оплачиваете только за фактические дни пользования займом. Для наших клиентов доступны различные акции: пенсионный , телефон в подарок, день рождения, 5 дней бесплатно, ГНС

Мы подберем для Вас самые интересные и выгодные предложения. Когда Вы готовы к нам подойти для дальнейшего оформления займа?

ДА

Очень жаль, что сегодня наше предложение оказалось для Вас неактуальным. В случае необходимости займа обязательно обращайтесь к нам, мы готовы подобрать для Вас самые выгодные предложения нашей компании. Всего доброго, До свидания!



# Звонок – напоминание о дате платежа

ИО, добрый день!  
Меня зовут Татьяна, я сотрудник компании «ФИНТЕРРА». ИО, вы являетесь клиентом нашей компании и я звоню вам с целью напоминания о предстоящей дате закрытия займа. Удобно Вам сейчас выслушать информацию?

**ДА**

ИО, напоминаем Вам о необходимости подойти в ОП для закрытия займа n- числа и внести n –сумму по вашему договору. Подскажите, вы подойдете в дату оплаты для внесения платежа?

**НЕТ**

**Я не могу закрыть займ в указанные сроки. Что мне делать?**

ИО, для таких ситуаций у нас предусмотрена возможность пролонгации вашего займа, это позволит избежать просрочки платежа, и сохранить кредитную историю. Согласитесь это интересное предложение?/ ИО, вам интересен такой альтернативный вариант исключения просрочки? ( Резюмируем договоренности с клиентом и обозначаем дату обращения клиента в ОП, благодарим за уделенное время )

**ДА**

Фиксируем договоренности и Благодарим Вас за уделенное время, всего доброго!

**НЕТ**

ИО, в какое время сегодня я могу Вам перезвонить?

Клиент обозначает время

Фиксируем ответ клиента и перезваниваем в оговоренное время

Благодарим Вас за уделенное время, всего доброго!

**Я сам знаю, когда мне платить**

ИО, отлично, что вы контролируете свои платежи. Ожидаем от Вас своевременной оплаты и благодарим Вас за уделенное время! Всего доброго, до свидания!

