



Тинькофф Банк

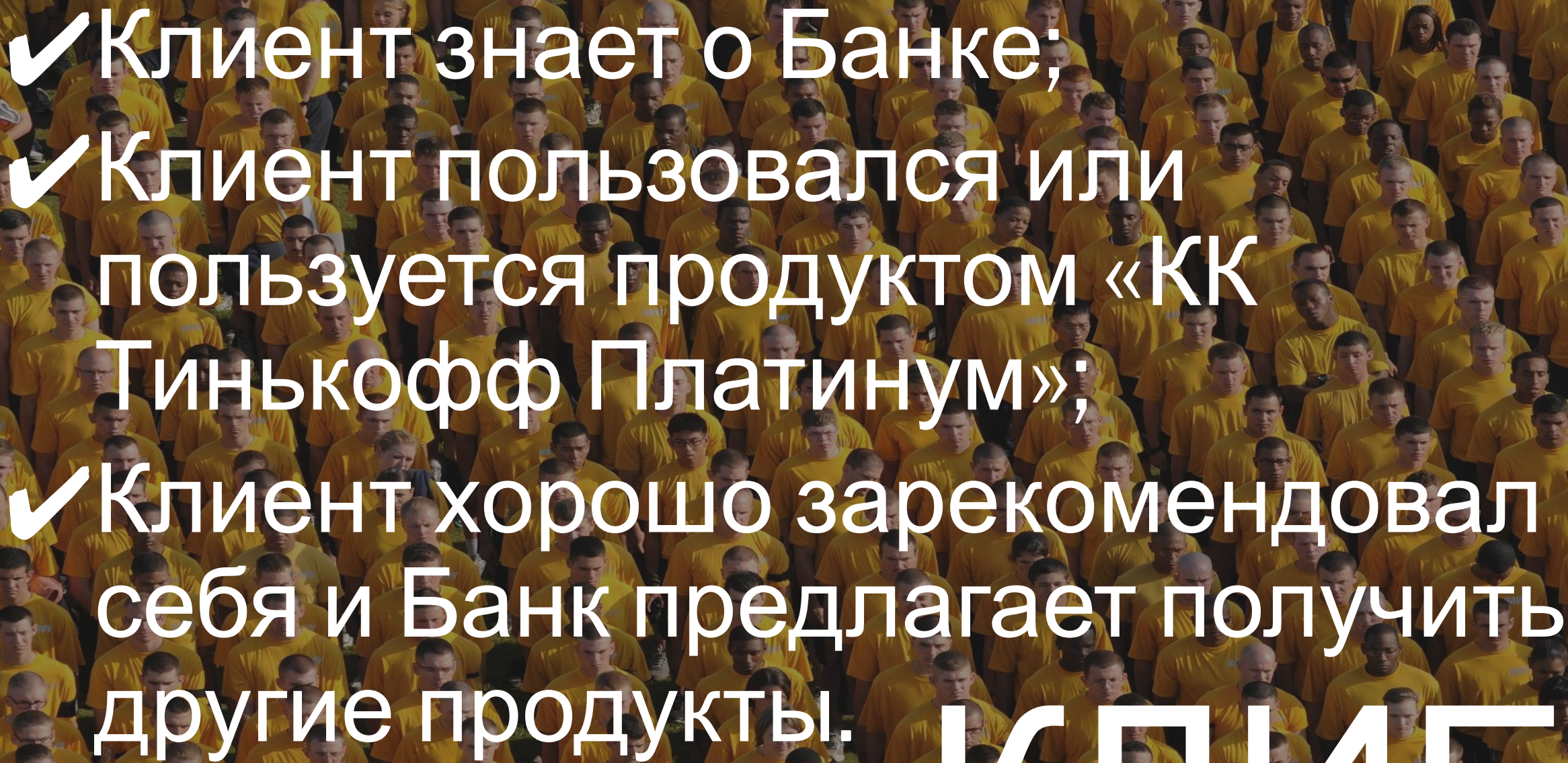
**Добро
пожаловать!**



Тинькофф Банк

Согласование КН
на портале
WebOffice

ТЕМ

- 
- ✓ Клиент знает о Банке;
 - ✓ Клиент пользовался или пользуется продуктом «КК Тинькофф Платинум»;
 - ✓ Клиент хорошо зарекомендовал себя и Банк предлагает получить другие продукты.

КЛИЕ

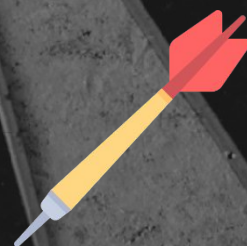
Согласован
ие условий
предлагаем
ого продукта

Озвучивани
е
предложен
ия Клиенту

Назначение
встречи с
Клиентом для
получения
продукта

Озвучивани
е
преимущест
в продукта
на языке
выгоды для

ЦЕЛ



Кредит
наличным



Кредитн
ая карта



ПРОДУ
КТ

Наличие временной или
постоянной регистрации
на территории РФ

В возрасте
от 18 до 69 лет
включительно

Гражданин
РФ

КЛИЕНТ для КНИ



КЛИЕНТ для КН и



✓ Сумма от 50 до 500 т.р.

✓ Срок от 3 до 36 мес.

✓ Необходимо вносить
ежемесячный платеж,
согласно заранее
составленному графику
платежей

✓ Кредитный лимит до 300
т.р.

✓ Срок не ограничен

✓ График платежей
отсутствует, необходимо
ежемесячно вносить
кوتا-рей минимальный
платеж

Важно помнить,

что



- ✓ Возможно снятие наличных без комиссии в любом банкомате;
- ✓ Удобный, определенный заранее график погашения;
- ✓ Срок активации кредита наличными и срок выплаты ограничен;
- ✓ механизм автоматического досрочного погашения не реализован



- ✓ Возможно совершать покупки и не платить проценты;
- ✓ Гибкий график платежей с необходимостью внесения только ежемесячного МП;
- ✓ КЛ является револьверным и договор между Банком и Клиентом не ограничен по сроку;
- ✓ Погашение задолженности происходит сразу при поступлении ДС на счет;

Важно помнить,

что



Доставка
осуществляется:

✓ Представителем
Банка;

✓ Самовывозом;

Важно помнить,

что



Доставка
осуществляется:

✓ Представителем
Банка;

✓ Почтой России;

✓ Самовывозом;

Название		Код
X-Sell KBK	✖	agreement
X-Sell кредитчики	✖	agreement_cross_sell_credit

Начало работы с клиентом по
согласованию условий кредита
наличными или Тинькофф
Платиум

Мои активности: 42 В... WebOffice 2

https://weboffice.tinkoff.ru/operator#/HiTasks/600437952%231245731512

Оператор: Асратян Г.Г. Код: 21012389

Тинькофф Банк

Информация Мои задания Мои запросы Статистика Мое расписание

Оператор Выход

Зарегистрировать запрос

ФИО клиента: ЮСУПОВ ОМБЫТАЙБ АБДРАХМАНОВИЧ
Локальное время клиента: 14:54

История по заданию Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:42:09 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный	По месту жительства
20.10.2016 11:36:18 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Недозвон, Недоступен ?	
Сейчас		Позвонить	Позвонить

Показано записей: 1 из 1

Онлайн АТС

Исходящий вызов

Важно! Звоним клиенту только по моб. номеру.

Если связь прервалась во время звонка - перезваниваем. Кнопка «перезвонить»

есть в W/O

ФИО клиента: **ЛЫСЕНКО АНДРЕЙ НИКОЛАЕВИЧ**
Локальное время клиента: 21:21

Онлайн АТС

Исходящий
вызов
Завершен

История по заданию

Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:42:43 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный
21.10.2016 13:54:46 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Дозвон, Отложить, По просьбе клиента/3-го лица
20.10.2016 12:49:32 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Недозвон, Не отвечает
Сейчас		Работа со звонком

Показано записей: 2 из 2

Представление

Согласование условий

Отказ

Недозвон

Перезвон

Ошибка телефонии

☒ Клиент не отвечает☐ Занято☐ Клиент сбрасывает вызов☐ Телефон абонента выключен

Комментарий:

Завершить работу с заданием

Если до клиента не дозваниваемся,
то проставляем недозвон и выбираем
соответствующий шаг.

ФИО клиента: **ЛЫСЕНКО АНДРЕЙ НИКОЛАЕВИЧ**
Локальное время клиента: 21:20

[История по заданию](#)[Информация по заданию](#)

Дата создания: 18.10.2016 19:42:43 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный
21.10.2016 13:54:46 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Дозвон, Отложить, По просьбе клиента/3-го лица
20.10.2016 12:49:32 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Недозвон, Не отвечает
Сейчас		Работа со звонком
Показано записей: 2 из 2		

21.10.2016
13:54:46
мск
Дозвон,
Отложить,
По просьбе
клиента/3-го
лица

ошибка при
назначении
встречи

Онлайн АТС

Исходящий
вызов
Завершен

[Перезвон](#)[Представление](#)[Согласование условий](#)[Отказ](#)[Недозвон](#)[Перезвон](#)[Ошибка телефонии](#)

- ☒ По просьбе клиента/3-го лица
- ☐ Звонок сорвался
- ☐ Не устраивает время встречи
- ☐ Нет требуемых данных
- ☒ Время перезвона выбрано

☐ Отложить себе[Завершить работу с заданием](#)

Комментарий:

Если Клиенту неудобно разговаривать и он просит перезвонить, то следует ОТЛОЖИТЬ ЗВОНОК на время,

ФИО клиента: **ЛЫСЕНКО АНДРЕЙ НИКОЛАЕВИЧ**

Локальное время клиента: 21:21

История по заданию

Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:42:43 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный
21.10.2016 13:54:46 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Дозвон, Отложить, По просьбе клиента/3-го лица
20.10.2016 12:49:32 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Недозвон, Не отвечает
Сейчас		Работа со звонком
Показано записей: 2 из 2		

Представление

Согласование условий

Отказ

Недозвон

Перезвон

Ошибка телефонии

Комментарий:

Завершить работу с заданием

Ошибку телефонии проставляем при нестандартных ситуациях. Например, сбой вызова или звонок не

Тинькофф Банк

Информация

Мои задания

Мои запросы

Статистика

Мое расписание

Оператор

Зарегистрировать запрос

ФИО клиента: КОРОВИН СЕРГЕЙ СЕРГЕЕВИЧ
Локальное время клиента: 16 31

История по заданию

Информация по заданию

- Тип задания: Согласование условий
- Группа очередей: Согласование условий
- Очередь: Согласование (кросс)
- Баллов за успешное выполнение задания: 1,90
- Описание: Совершается обзвон клиентов Банка с целью согласования условий кредита наличными

Представление

Согласование условий

Отказ

Недозвон

Перезвон

Ошибка телефонии

☒ Высокая ставка по кредиту

☐ Другое

☐ Другой банк

☐ Кредит уже не нужен

☐ Не звонить

☐ Не устраивает одобренная сумма

☐ По инициативе банка

☐ Третье лицо

☐ Доставка почтой

☐ Самовывоз

Комментарий:

Онлайн АТС

Исходящий
вызов
00:03

Завершить

Выберите куда перевести в...

Действующий КК/Мэйл.ру/...

Претензии

Вклады\Счета

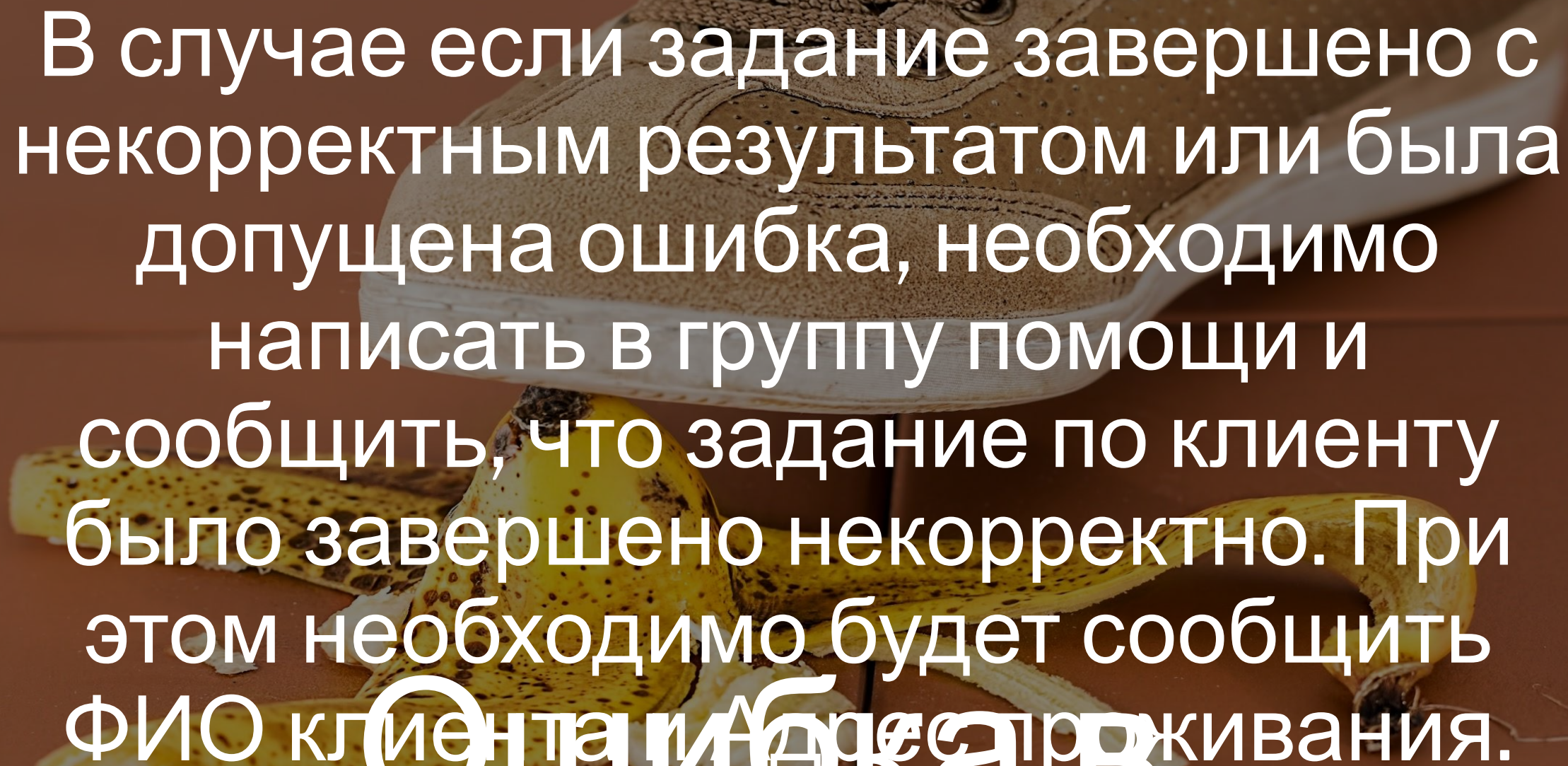
Действующий КНП (КВК)

Потенциальный клиент

Тинькофф Трейдинг

Тинькофф мобильный коше...

Перевод клиента в банк на обученного
сотрудника при вопросе, который Вы не
знаете\не обрабатываете

A brown suede sneaker with white laces and a white sole is positioned in the upper half of the image. Below it, a banana peel lies on a wooden floor. The entire scene is overlaid with a semi-transparent brown filter. White text is centered over the image, providing instructions on how to handle a task completion error.

В случае если задание завершено с некорректным результатом или была допущена ошибка, необходимо написать в группу помощи и сообщить, что задание по клиенту было завершено некорректно. При этом необходимо будет сообщить ФИО клиента и адрес проживания.

Ошибка в

задании

У третьего лица нужно уточнить
знает ли он клиента.

- ✓ Если знает, то уточняем когда
можно связаться с клиентом;
- ✓ Если не знает клиента, то в этом
случае проставляем «отказ - 3

лицо»;

Третье

лицо

В этой вкладке мы будем:

✓ Видеть опции кредита и адреса для доставки;

✓ Назначать встречу;

✓ Производить собственные расчеты;

✓ Прописывать новый адрес для доставки (если клиент скажет новый адрес);

✓ Будем видеть карту доставки и будем просматривать, входит ли адрес, сказанный клиентом в регион присутствия нашего представителя

ФИО клиента: **МАКСИМЯК ДМИТРИЙ ВИКТОРОВИЧ**

Локальное время клиента: 16:22

История по заданию

Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:43:12 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный	По месту жительства
Сейчас		Работает	Звонок
Показано записей: 0 из 0			

Представление

Согласование условий

Отказ

Недозвон

Перезвон

Ошибка телефонии

Выберите условия кредита

- ☒ Tinkoff Platinum, кредитный лимит 58000 рублей
- ☐ Кредит наличными: 60000 на 36 месяцев (2850 в месяц, присутствует страховка)
- ☐ Собственный расчет

Назначить встречу

Вкладка «Согласование условий»

ФИО клиента: МАКСИМЯК ДМИТРИЙ ВИКТОРОВИЧ

Локальное время клиента: 16:22

История по заданию

Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:43:12 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный	По месту жительства
Сейчас		Работа со звонком	
Показано записей: 0 из 0			

Представление

Согласование условий

Отказ

Недозвон

Перезвон

Ошибка телефонии

Выберите условия кредита

- ☒ Tinkoff Platinum, кредитный лимит 58000 рублей
- ☐ Кредит наличными: 60000 на 36 месяцев (2850 в месяц, присутствует страховка)

☐ Собственный расчет

Назначить встречу

Условия одобренного
продукта мы видим сразу,
нажав на вкладку

«Согласование условий»

В опциях кредита Мы видим,
какой продукт предлагать
Клиенту в первую очередь.

Также увидим какая сумма и
на какой срок предложен КН

и какая сумма одобрена по
Тинькофф Платинум.

кредита

При согласии клиента получить КН:

«Вы подтверждаете, что оформляете заявку на кредит наличными на «запрошенная сумма» и «запрошенный срок» месяцев. Ваш платеж составит по произведенному расчету «рассчитанный аннуитет» рублей в месяц. Погашение кредита осуществляется с помощью пополнения дебетовой карты. Вы согласны на данные условия?»

При получении согласия Клиента озвучиваем ещё одну фразу:

«Обращаем Ваше внимание, кредит наличными вы сможете активировать при встрече с представителем банка. Проценты за кредит начнут начисляться со дня

Обязательные фразы

По КН мы можем
сделать
собственный расчет
в рамках
допустимых
значений.
Собственный
расчет по КК
сделать не
возможно.

Выберите условия кредита

- ☐ Tinkoff Platinum, кредитный лимит 120000 рублей
- ☐ Кредит наличными: 150000 на 36 месяцев (7050 в месяц, присутствует страховка)

- ☒ Собственный расчет

Собственный расчет кредита

От 50000 до 150000 на сроки от 3 до 36 месяцев

Сумма в рублях

Срок в месяцах

☒ Страховка

Рассчитать

Вкладка «собственный
Давайте разберем,

☐ Tinkoff Platinum, кредитный лимит 120000 рублей

☐ Кредит наличными: 150000 на 36 месяцев (7050 в месяц, присутствует страховка)

☒ Собственный расчет

Собственный расчет кредита

От 50000 до 150000 на сроки от 3 до 36 месяцев

Сумма в рублях

Запрашиваемая сумма должна быть не больше 150000 р.

Срок в месяцах

Запрашиваемый срок должен быть не больше 36 мес.

☒ Страховка

Рассчитать

Если мы
попытаемся
указать
недопустимые
значения во
вкладке
«собственный
расчет», то

система нам на

Вкладка «собственный
расчет»

Коллеги, также система показывает аннуитентный платеж, который не должен превышать допустимых значений, система может автоматически показывать максимальный платеж для клиента, так как банк не имеет право брать более 60% от дохода клиента в качестве погашения кредита

Представление **Согласование условий** Отказ Недозвон Перезвон Ошибка телефонии

Выберите условия кредита

- ☐ Tinkoff Platinum, кредитный лимит 120000 рублей
- ☐ Кредит наличными: 120000 на 36 месяцев (5650 в месяц, присутствует страховка)
- ☒ Собственный расчет

Собственный расчет кредита

Не одобрен: 120000 рублей на срок 3 месяца (43350 в месяц, присутствует страховка)

☐ Кредит наличными: 120000 на 11 месяцев (14000 в месяц, присутствует страховка)

Назначить встречу Другой расчет

Вкладка «собственный расчет»

ФИО клиента: МАКОМЯК ДМИТРИЙ ВИКТОРОВИЧ
Локальное время клиента: 18.10.2016 19:43:12 мск

Источники информации

Дата создания: 18.10.2016 19:43:12 мск

Дата звонка

Сейчас

Показано записей: 0 из 0

Назначение встречи

Отказ

Перезвон

Адрес

● Адрес регистрации

665821, Обл иркутская, Г. Ангарск, Кв-л 103-й, 4, кв. 14

● Новый адрес

Выбрать дату и время

Проверить адрес

Онлайн АТС

Исходящий
вызов
01:5

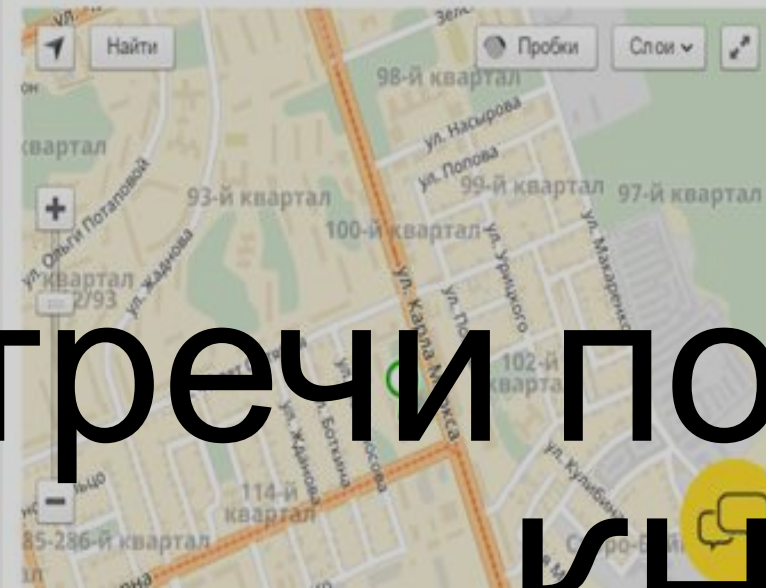
Завершить

Перевод

Выкл. звук

Дополнительные действия

Карта



Если адрес, который называет клиент не совпадает с указанными в WO, то мы можем указать новый адрес.

Сейчас
Показано записей: 0 из 0

Назначить встречу

Адрес

☐ Адрес регистрации
665821, Обл иркутская, Г. Ангарск, Кв-л 103-й, 4, кв. 14

☒ Новый адрес
Иркутская обл, г. Ангарск, пр-кт Ленинградский, 1

Дата и время

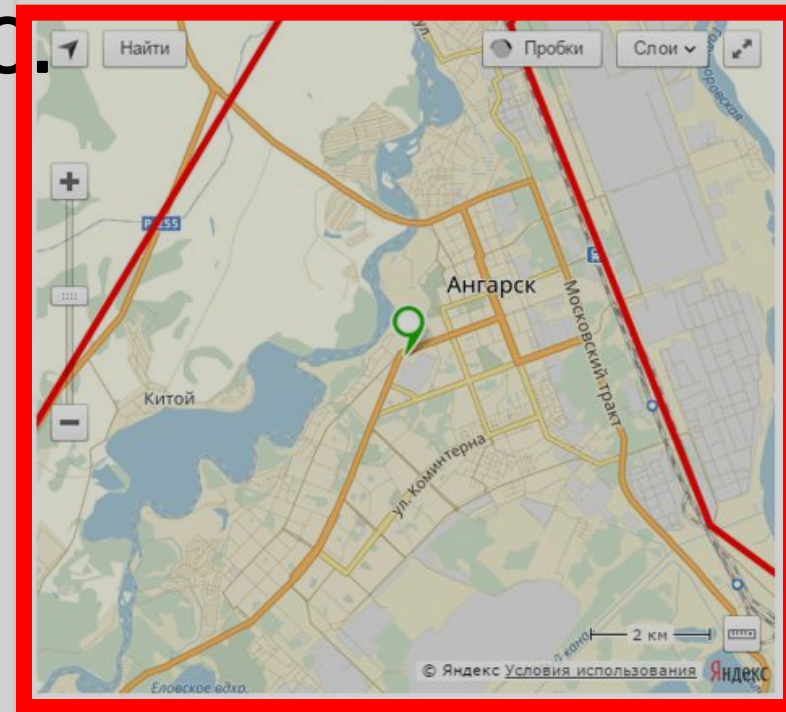
Дата * 28.10.2016

Временной интервал * 15:00 - 17:00

У Клиента есть загранпаспорт ☐

Комментарий для представителя
Код домофона, подъезд, другое...

Подтвердить встречу

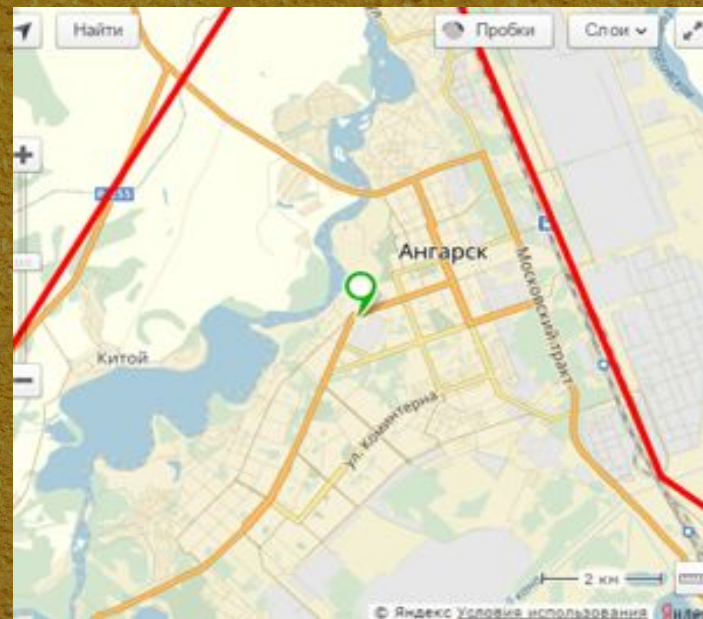
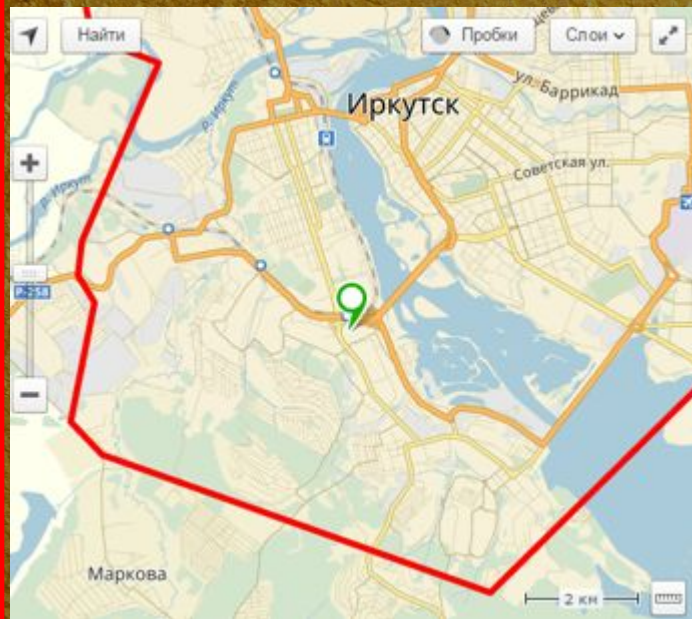


Зона доставки представителем выделена красной линией, которая соединяется. То есть то, что находится внутри этого выделения -

входит в зону доставки представителем.

Назначение встречи по

Важно! при согласовании адреса с клиентом обязательно проверить входит ли адрес в зону доставки представителем. Где представитель может произвести доставку мы видим в правом нижнем углу



е.

Если адрес не входит в зону доставки, то предлагается Клиенту подъехать туда, где возможна доставка представителем.

Назначение встречи по
КШ

Дата и время

Дата * 24.10.2016

Временной интервал * 15:00 - 19:00 ▼

У Клиента есть загранпаспорт ☐

Комментарий для представителя
Код домофона, подъезд, другое...

Подтвердить встречу

На картинке видна ближайшая дата, и временной интервал для доставки. Нажав на стрелочку рядом с временным интервалом или нажав на слот «дата», можно увидеть есть ли ещё какие-либо временные интервалы и даты для встречи. На примере интервал указан с 15:00 до 19:00

Согласование даты и времени доставки

Дата и время

Дата * 24.10.2016

Временной интервал * 15:00 - 19:00 ▼

У Клиента есть загранпаспорт ☐

Комментарий для представителя

Код домофона, подъезд, другое...

Подтвердить встречу

Уточняем у клиента наличие дополнительного номера. Если клиент готов предоставить доп. номер, то его следует указать в комментариях для представителя.

Также в комментариях можно указать какие-либо пожелания клиента по доставке.

Завершение разговор

После уточнения всех данных, сверки адреса и прочего, мы должны сказать клиенту обязательную фразу:

«Пожалуйста, ожидайте, доставка будет произведена **«называем дату»** в период **«называем период времени»**. За один час, до назначенного времени представитель свяжется с Вами для подтверждения доставки. В момент доставки у Вас на руках обязательно должен быть оригинал паспорта для сверки данных, указанных в договоре. В случае, если будет замечено несоответствие данных, то представитель банка их уполномочен исправить».

Обязательная фраз

ФИО клиента: МАКСИМЯК ДМИТРИЙ ВИКТОРОВИЧ

Локальное время клиента: 16:22

Онлайн АТС

Исходящий
вызов

Завершить

История по заданию

Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:43:12 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный	По месту жительства
Сейчас		Работа со звонком	
Показано записей: 0 из 0			

Представление

Согласование условий

Отказ

Недозвон

Звонки в процессе

Выберите условия кредита

☒ Tinkoff Platinum, кредитный лимит 58000 рублей

☐ Кредит наличными: 60000 на 36 месяцев (2850 в месяц, присутствует страховка)

☐ Собственный расчет

Назначить встречу

Процесс согласования условий кк
Тинькофф Платинум аналогичен процессу
согласования КН.

То есть, приветствие, озвучка условий
карты, назначение встречи и согласование
времени доставки осуществляем по
анalogии.

При согласии клиента назначаем встречу
для доставки карты.

Согласование условий Тинькофф
Платинум

При согласии клиента получить КН озвучиваем обязательную фразу:

«Вы подтверждаете, что оформляете заявку на кредит наличными на «запрошенная сумма» и срок «запрошенный срок» месяцев. Ваш платеж составит по произведенному расчету «рассчитанный аннуитет» рублей в месяц. Погашение кредита осуществляется с помощью пополнения дебетовой карты. Вы согласны на данные условия?»

При получении согласия от клиента озвучиваем ещё одну фразу:

«Обращаем ваше внимание, кредит наличными вы сможете активировать при встрече с представителем банка. Проценты за кредит начнут начисляться со дня активации продукта».



Обязательную фразу при согласии клиента получить Тинькофф Платинум мы уже не озвучиваем

«Пожалуйста, ожидайте, доставка будет произведена «называем дату» в период «называем период времени». За один час, до назначенного времени представитель свяжется с Вами для подтверждения доставки. В момент доставки у Вас на руках обязательно должен быть оригинал паспорта для сверки данных, указанных в договоре. В случае, если будет замечено несоответствие данных, то представитель банка их уполномочен исправить».



Обязательную фразу в конце согласования кк Тинькофф Платинум после назначения встречи также озвучиваем.

Обязательные фразы



Доставка по почте может быть организована только по кк Тинькофф Платинум.

Доставка кк Тинькофф Платинум по почте назначается только в самых крайних случаях, то есть в таких случаях, когда доставка представителем не может быть осуществлена.

Случай доставки по почте:

«Клиент проживает, в регионе где нет доставки представителем и не готов подъехать в регион где есть доставка представителем.»

Доставка кк Тинькофф Платинум по почте

Доставка кк Тинькофф Платинум по почте

The screenshot shows a web form with a navigation bar at the top containing the following tabs: "Представление", "Согласование условий", "Отказ", "Недозвон", "Перезвон", and "Ошибка телефонии". The "Отказ" tab is currently selected. Below the tabs, there is a list of radio button options: "Высокая ставка по кредиту", "Другое", "Другой банк", "Кредит уже не нужен", "Не звонить", "Не устраивает одобренная сумма", "По инициативе банка", "Третье лицо", "Доставка почтой", and "Самовывоз". The "Доставка почтой" option is selected. To the right of the list is a text input field labeled "Комментарий:". At the bottom left of the form is a blue button with the text "Завершить работу с заданием".

В том случае когда происходит доставка почтой мы проставляем: Дозвон-Отказ-Доставка почтой и в слоте комментария обязательно пишем комментарий. Комментарий может звучать примерно так-«Доставку кк для клиента необходимо организовать по почте».-эту фразу не обязательно писать именно так, но какой-либо комментарий должен быть.

В этом случае клиенту не сразу назначается доставка по почте, а клиент попадает в работу другого сотрудника и он закрывает на клиенте необходимый запрос о доставке почтой.

Согласование условий по кк Тинькофф Платинум, если клиент находится вне своего региона постоянного проживания

Дата и время

Дата * 28.10.2016

Временной интервал * 15:00 - 17:00

Адрес

☒ Адрес регистрации
665821, Обл иркутская, Г ангарск, Кв-л 103-й, 4, кв. 14

☐ Новый адрес

Выбрать дату и время Проверить адрес

Представление Согласование условий Отказ Недозвон **Перезвон**

☒ По просьбе клиента/3-го лица
☐ Звонок сорвался
☐ Не устраивает время встречи
☐ Нет требуемых данных
☒ Время перезвона выбрано

22.10.2016 17:49

Октябрь 2016

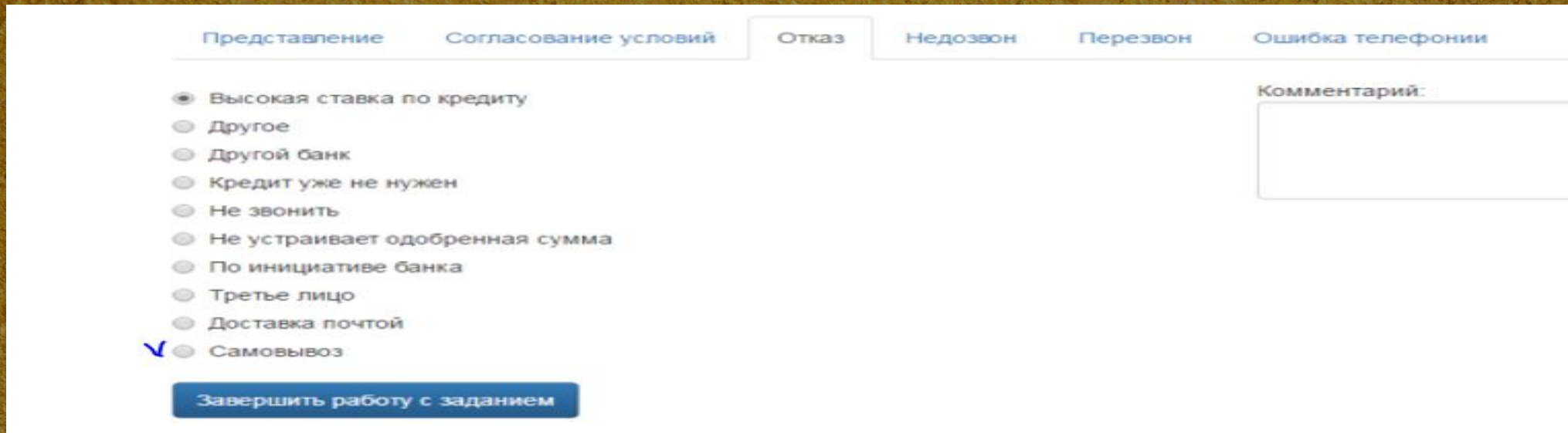
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Порядок действий:
Уточнить у клиента когда он вернётся из командировки/отпуска и проверить сможем ли мы уже после приезда клиента назначить доставку представителем (это видно в слотах времени доставки).

Если клиент готов получить находясь вне своего региона то если по указанному адресу есть доставка представителем, то можем назначить доставку при согласии клиента в обговоренное время. Даже в другой

Если клиент будет во время вашего звонка вне территории РФ, то доставку по почте не предлагаем, а предлагаем перезвонить по приезду клиента.

Самовывоз кредита наличными и кк Тинькофф Платинум



Представление Согласование условий **Отказ** Недозвон Перезвон Ошибка телефонии

- ☒ Высокая ставка по кредиту
- ☐ Другое
- ☐ Другой банк
- ☐ Кредит уже не нужен
- ☐ Не звонить
- ☐ Не устраивает одобренная сумма
- ☐ По инициативе банка
- ☐ Третье лицо
- ☐ Доставка почтой
- ☒ Самовывоз

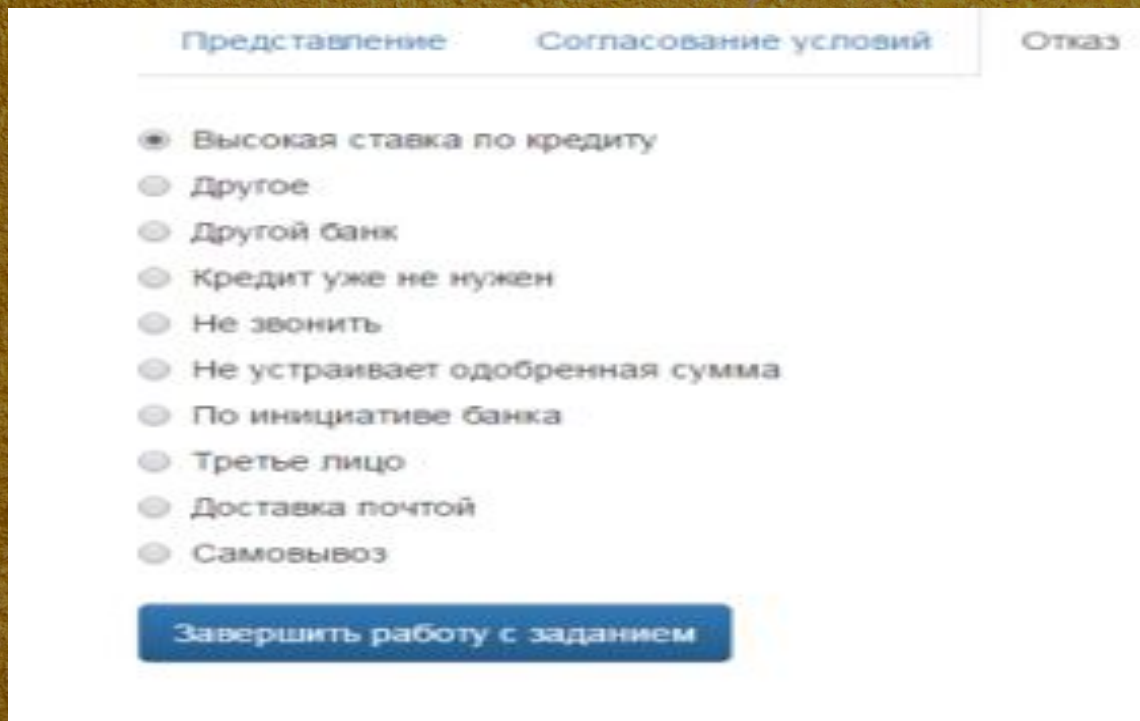
Комментарий:

Завершить работу с заданием

О возможности самовывоза сообщаем только при прямом вопросе клиента. Так как клиента максимально нужно сагитировать на доставку представителем. В том случае, если клиент желает получить КН или КК Тинькофф Платинум самостоятельно, и от других методов доставки категорически отказывается и уточняет возможность самостоятельного получения, то можем сообщить клиенту о возможности самовывоза кредита наличными или кк Тинькофф Глатинум.

Самовывоз кредита наличными и КК Тинькофф Платинум

Если клиент желает получить КН или КК Тинькофф Платинум самостоятельно, то мы закрываем в WO Дозвон-Отказ-Самовывоз.



The screenshot shows a web form with three tabs: 'Представление' (Presentation), 'Согласование условий' (Agreement of terms), and 'Отказ' (Refusal). The 'Отказ' tab is active. Below the tabs is a list of radio button options for reasons for refusal. The first option, 'Высокая ставка по кредиту' (High interest rate on the loan), is selected. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Завершить работу с заданием' (Finish work on the task).

Представление Согласование условий **Отказ**

- ☒ Высокая ставка по кредиту
- ☐ Другое
- ☐ Другой банк
- ☐ Кредит уже не нужен
- ☐ Не звонить
- ☐ Не устраивает одобренная сумма
- ☐ По инициативе банка
- ☐ Третье лицо
- ☐ Доставка почтой
- ☐ Самовывоз

Завершить работу с заданием

В этом случае также необходимо проставить комментарий. Например- «Клиент желает произвести самовывоз кк». Комментарий также может звучать по-другому. Но комментарий должен быть.

Адреса для самовывоза кредита наличными и кк Тинькофф Платинум

Для самовывоза кредита наличными и кк Тинькофф Платинум по всей России на данный момент есть только 3 адреса:

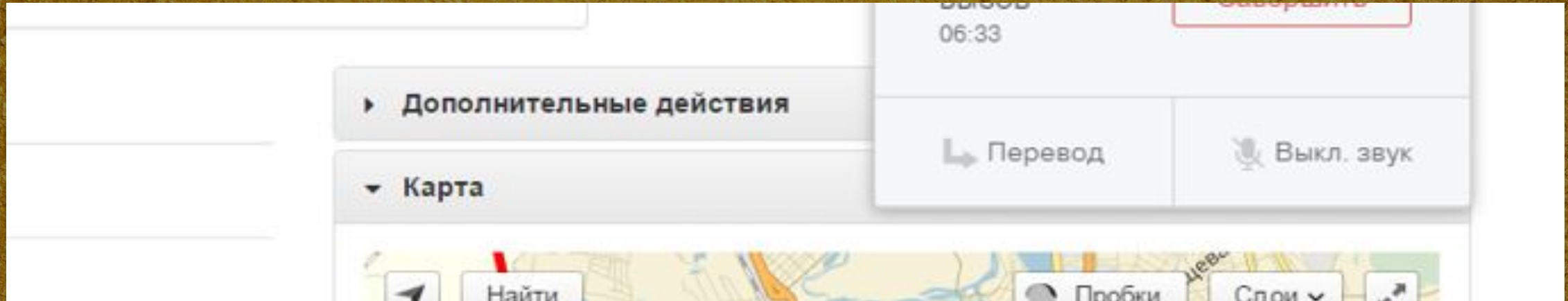
- Москва: Москва, м. Октябрьское поле, 1-й Волоколамский проезд д.10 стр.1
- Санкт-Петербург: Санкт-Петербург, 7-я линия В.О., д.76, БЦ "Сенатор", 1 этаж, зона для посетителей
- Екатеринбург: Екатеринбург, м. Геологическая, ул.8 Марта 46, ТРЦ "Гринвич".

Исходя из этих адресов следует-что о возможности самовывоза мы можем сообщать клиентам только:

- Если клиент из города-Москва или из Московской Области.
- Если клиент из города Санкт-Петербург или из Ленинградской Области.
- Если клиент из города Екатеринбург или из Свердловской Области.

Внимание: Если клиент допустим из Хабаровска из Сахалина и.т.д., то мы не сообщаем о возможности самовывоза вообще. Аргументируем в этом случае не

Слот дополнительные действия во вкладке «Согласование условий»



Кликнув по этой вкладке мы увидим 2 основных пункта. Это-
Изменение данных и Претензия.

Самое главное для нас это изменение данных.

Слот Дополнительные действия

Вкладка-Изменение данных

Отображаемые типы адреса	Жительства	Регистрации	Рабочий	Необходимые действия для изменения
Жительства	+	+	-	<p>Если клиент сообщает об изменении адреса, то надо уточнить какой адрес у клиента изменился.</p> <p>Если клиент сообщает, что изменился адрес жительства - передаем изменение данных, назначаем встречу.</p> <p>Если клиент сообщает, что изменился адрес регистрации - изменение данных не требуется, представитель на встрече изменит адрес регистрации на основании паспортных данных клиента.</p> <p>Если клиент сообщает, что надо доставить карту на рабочий адрес, которого в системе нет, то необходимо уточнить, хотел бы клиент данный адрес указать в качестве рабочего?</p> <p>Если сообщает, что он пенсионер, ИП или у него собственный неоф. бизнес, и просит рабочий адрес не указывать, то изменение данных не требуется передавать.</p> <p>Если клиент согласен данный адрес указать в качестве рабочего, то передаем изменение данных, назначаем встречу.</p> <p>Важно! Если клиент сообщает просто адрес для встречи (автовокзал/тц/адрес друзей и т.д.), то изменение данных передавать не нужно, так как по факту у клиента данные не поменялись.</p>
Регистрации	-	+	-	<p>Если клиент сообщает об изменении адреса, то обязательно надо уточнить, изменился у клиента только адрес жительства или же адрес регистрации тоже изменился?</p> <p>Если клиент сообщает, что изменился только адрес жительства, то фиксируем изменение данных, назначаем встречу.</p> <p>Если клиент сообщает, что изменились оба адреса (и жительства и регистрации), то фиксировать изменение данных не нужно, просто назначить встречу.</p>
Рабочий	-	-	+	<p>Если клиент сообщает, что необходимо доставить карту на рабочий адрес, который не совпадает с адресом в системе, то обязательно надо уточнить, изменился у клиента работодатель/рабочий адрес или нет?</p> <p>Если клиент сообщает, что ранее указывал в заявке юридический адрес обязательно нужно уточнить у клиента, какой адрес он хотел бы указать в анкетных данных. Фактический (который назвал) или юридический (который указан)?</p> <p>Если клиент сообщает, что хочет указать фактический адрес, обязательно передаем изменение данных, назначить встречу.</p> <p>Если клиент сообщает, что хотел бы оставить юридический адрес, то изменение вносить не нужно, просто назначаем встречу, по адресу, удобному для клиента.</p>

Шаблон описания дополнительного действия:

«Просьба связаться с клиентом для изменения . Новые данные: »

Важно! Если **необходимость изменений очевидна до звонка клиенту – необходимо сразу передавать запрос на изменение данных.** Например , отчество - *Владимировна*

Важно! Если меняется ФИО, необходимо дополнительно указать информацию о необходимости назначении встречи (добавить в ПО: «просьба назначить клиенту встречу»).

Отложить задание на 2 календарных дня.

Исключение: адрес регистрации мы меняем только на основании паспортных данных, доп.

Слот Дополнительные действия

Проставление комментариев

▼ Дополнительные действия

☒ Изменение данных

Дата обработки: 26.10.2016 15:35

Комментарий:
Клиенту требуется доставка КК почтой РФ по адресу проживания.

☐ Претензия

Сохранить

▼ Карта

Найти

Пробки

Слой ▼

Слот Дополнительные действия



Претензия



Пункты которые должны обязательно присутствовать в комментариях к претензии:

- Суть претензии (Что именно не устроило клиента. Если вы самостоятельно заметили ошибку, к примеру, в консультации оператора/представителя, то данный пункт заполнять не обязательно)
- Дата и время звонка со слов клиента. Если это был чат, а не звонок, тоже необходимо уточнить примерное время.
- Что и о чем говорил оператор.