

Перевод клиента в юр.отд

встречи 5)Назначение встречи 6)Скрипт звонка по заключенному договору

компании, услуг

**звонка** 

7)Скрипт входящего звонка о получение оплаты

Оказание услуг

### <u>Регламент работ менеджера-консультанта отдела</u>

првижи! для каждого состояния клиента определить понятие «следующий шаг» и всегда закрываем следующим шагом

(Целью) и фиксируем в ЦРМ.

- Квалификация: На уровне звонка выявляем надиклиент или нет (выгодно ему платить 3000 нам или у него такой платеж по кредитам). Если не проходит- все равно консультируем устноможет нас посоветовать) и объясняем, что мы берем минимум 3000 за работу если устраивает подъезжайте. Если проходит, то стоимость устуги не называем (аргументируем: чтобы нам назвать цену нужно понять вану ситуацию подробно при встрече) приезжайте на бесплатную консультацию все расскажем. Если настойчивый- говорим: минимальная оплата 3000 рублей.
- 1-ый звонок недозвон отправляем жи жы донок вечером или на следующий день;
- 3-ий звонок следующий день: недозвон повторно СМС
- Любой входящий звонок фиксируем в ПИДи же рабатываем по алгоритму или вписываем номер в ЛИД.
- 2) 2 звонка «скрипт повторного звоижем\* церь-встреча
- 3) встреча: презентация УЗ и/или ВЗИкротство цель-договор
- 1) при встрече с клиентом в офисе спрациваем уто конкретно человек хочет получить (выявляем потребность), для более конструктивного диалога. Предлагаем конкретные решения (в презентацию наших услуг вплетаем решение его потребности): УЗ (снижение выплат) с упором на антиколлекторские услуги (АКУ)/просто УЗ/ Банкротство с упором на АКУ/просто Банкротство.
- 2) при заключении договора рассказываем регламент работ и что работу можем начать при вчесении 50% от суммы договора. Если идет на банкротство прорабатываем «акцию» - гор оплате 50% от всей суммы договора, в Арбитражный суд подаем в ближайший месяц. В ЦРМ при создание КОНТАКТА в комментарии ставим особенностя (что конкретно хочет)
- 4) 2 звонка «на повторную встречу если договор не заключен» чель договор
- 5) назначения встречи» цель-договор "Добрый день (имя), Когда вам удобно подъехать? (фиксируем, прощание)
  После заключения договора, заполняем все поля в лиде и конвертируем в контакт и сприжу (меняем стадию на завершить обработку лида и конвертируем в сделку+кон акт)
- 6) 2 звонка «скрипт по заключенному договору» на оплату, начинать через день перед условной даты оплата.
- 7) Скрипт входящего звонка о получение оплаты. "Добрый день (Имя ), оплату зафиксировали, в течении трех дней подготовим первый пакет документов. Когда вам удобно подойти?". Прощание

<sup>\*</sup>если клиент занят, не может говорить или еще думает, то уточняем конкретное время, когда ему перезвонить, если он отвечает, что не знает когда - мы говорим, что позвоним ему в конкретный день сами и ставим дату звонка/встречи в ЦРМ в деле(убираем неопределенность, также про встречу).

# Скрипт звонка

открытие

Работа с возражениям и

Вопросы и продажа экспертности

Предложение

закрытие

Добрый день, [имя]!Юридическая компания "Кредитный Эксперт". Мы помогаем гражданам у кого сложности с выплатой кредитных обязательств . Подскажите, пожалуйста, для Вас данный вопрос актуален, иментов сложности с выплатой? Сразу пригламаем на консультацию. Акцент делаем на слове БЕСПЛАТНУЮ (дополнительно мо<del>дули: <u>презентация комп</u>ании</del>, <u>работа с</u> ВОЗРАЖЕНИЯМИ) Если клиент начинает задавать вопросы, то отвечаем вопросам: Скажите сколько у вас кредитов? Какой у вас ежемесячный платеж? экспертиость см. ЭКСПЕРТНОСТЬ) Для более подробной консультации нужно подъехать к нам в офис. тонсультация бесплатная. Расскажем ваши права как заемцика, расскажем как мы работаем и предложим варианты решения ващей ситуации (УЗ или Банкротство). (есть возражения см. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ) Когда вам будет удобного дь жать? Возьмите все документы на кредиты какие есть и паспорт. У вас остались вопросы? Хорошо, ждем вас! Адрес офиса поступит вам в виде СМС. (изменяем стадию лида на «исх/вх зв. встреча назначена», смс отправится автоматически) Всего доброго, ждем Вас!

# И помни:



### ЭКСПЕРТНОСТЬ(FAQ)

Заинтересовываем(ключевая): Банки пользуются тем, что вы не знаете закон, а по закону вы имеете право платить не более 50 процентов от официального дохода (закон об исполнительном производстве статья 99), а если имеете общую сумму долга более 500 тысяч рублей, то можете признать себя банкротом и все кредитные обязательства перед всеми кредиторами будут списаны(закон о несостоятельности, 127 федеральный закон (Банкротстве)). Это законный способ избавления от кредитной кабалы.

Просрочки это стандартная ситуация: такая ситуация второго человека, не переживайте, закон на нашей стороне, то что вы не можете платить в этом ничего противозаконного нет, а давление со стороны банков неправомерно, они имеют право официально отвравлять вам нисьма и телько с синей лечатью, все остальное не официально и может состоять из вымогательства, введения вас в заблуждения с целью получения от вас оплаты. Мы их называем пугалки разоков. Кредитные карты или вносите сумму меньше платежей по прафику: каждый раз, когда вы складываете деньги на карту или вносите сумму меньше требуемого платежа деньги идут только на погашения процентов, а основной долг остается -вы на крючке у банка, а если инициировать судебный процесс и зафиксировать долг, сумма долга не будет расти и любые суммы вносить в вами в разоковного долга. Выгодно? Да.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ банк или колдекторы угрожают судом: Судебный процесс не представляет для Заемщика никакой опасности(уголовная ответственность только запугивание банка), а наоборот, предоставляет определенные возможности. Например, в рамках судебного процесса Ваш долг может быть уменьшен в несколько раз за счет уменьшения размера договорной неустойки. Кроме того, Вы можете выдвинуть встречные требования, о признании недействительными некоторых положений кредитного договора, которые противоречат в том мисле законодательству о защите прав потребителей, или заявить добой дкугой встречный иск.

Должны ли родственники отвечать за долки? Кому переходич долг после смерти

#### заемщика?

Если родственники вступили в наследство, то вместе с правами на наследуемое имущество они приобретают и обязанности, в т нисле задолженность по кредитным обязательствам. Если росетвенники тазывают и наследства, то соответственно Банк и раза и предлюжил реструктуризации банк не на много снижает платеж и увеличивает срок кредитования еще на несколько лет, в итоге - переплата в три раза минимум, лучше через суд. Сумма будет гораздо ниже (основной долг и небольшие проценты за пользование)

Банк арестует все имущество (до суда): данные действия могут совершаться только по решению суда (если суд пройдет без вас– мы отменим его решение). Если у Вас единственная квартира (какая бы она не была) её не могут забрать по закону. Остальное имущество мы сохраним в рамках программы сохранения имущества (УЗ).

## Работа с возражениями.

<u>Цель - доказать , что это выгодно, 100% основа закон, другого решения для клиента не</u> <u>За что я вам должен платить?</u>

(усложняем) Вы , конечно, можете не работать с нами и пустить ситуацию на самотек, но дальше вы будете занимать у родственников знакомух, ве дай бог, пойдете в микрозаймы и станет только хуже, будите носить в банк только необоснованные преценты, штрафы за просрочки. А при работе с нами мы зафиксируем важ долг, берем на 90% все пени и штрафы и сделаем комфортные платежи, вам в дюбом случае это выгодио н Антиколлекторские услуги, За это время меня коллектора замучают: мы возьмем Вас под свою защиту и с первого дня работы с нами любые неправомерные действия, в том числе и звонки, мы недопустим, согласно 230-03 и путем в аимодействия с государственными органами (ЦБ,

POBLED TO THE POPULATION OF TH

Гарантом нашей работы является законодательство российской федерации. Если вы обязаны платить не более 50% от официальной зарплаты по закону, то мы к этому Вас приведем. Если банки звонят, то должны звонить только вам, а Вы не обязаны с ними разговаривать по закону о потребительском кредите. Банки бесемпьны против законной защиты.

Сколько по времени я вам должен упатить?:

В среднем работа занимает от 4 до 14 месяцев, мы берем оплату от 4 до 12 месяцев. если в этот срок мы не укладываемся, дажее мы ведем Вас бесплатно до результата.

Суд выставит большую сумму долга: Стеры Будебном порядке (основываясь на статью 333 ГКРЫ, а также иные правовые акты) на 90% уберутся все пени и штрафы. Останется только основной долг и не большие проценты за Жолчестванриядин краноструктуризацию:

Банки не дают кредиты на погашения старых и/или тем более с просрочками. Единственное решения для Вас это зафиксировать сумму долга и Вы будите платить удобными для Вас платежами.

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ

#### Кто мы:

Мы юридическая компания по защите прав заемщиков ,оказываем юридическую помощь гражданам попавшим в сложную ситуацию с кредитами. Освобождаем от проблем с банками коллекторами и микрозаймами (Компания с 2011 года. По данному направлению с 2016года. Наша команда это бывшие юристы банков, юристы коллекторских агентств, приставы с большим стажем и опытом работы. Мы знаем всю работу изнутри и точно знаем как и что делать.)

### Заинтересовываем:

По закону вы имеете право платить не более 50 процентов от официального дохода (закон об исполнительном производстве), а если имеете общую сумму дблга более 500 тысяч рублей, то можете признать себя банкоотом (закон о несостоятельности (банкратстве)) и все кредитные обязательства деред всеми кредиторами будут списаны. Это законный способ.

### Как мы работаем:

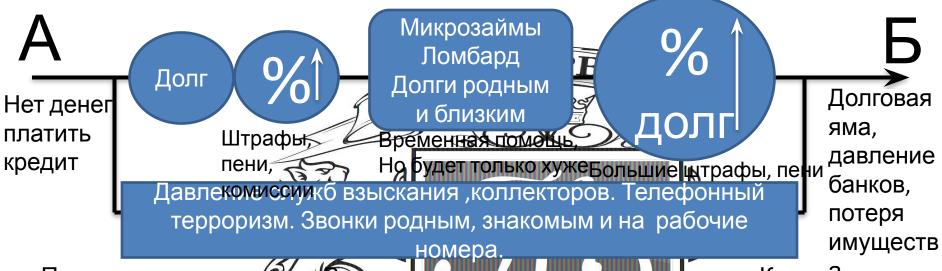
Мы на законных основания доказываем банкам, что вы не можете платить по всем кредитам, максимально снежаем давление на вас со стороны банков (у вас будет личный номер адвоката и номер для дереадресяции звонков служб взыскания ), добиваемся расторжения договора в суде, где по-максиму уберем лишние проценты, комиссии и страховки, и по исполнительному листу выплатите ТОЛЬКО ПОСИЛЬНЫМИ ПЛАТЕЖАМИ, неболее 50% от дохода (постараемся добиться, чтобы меньше 25-30%) и также возможно СПИСАНИЕ ДОЛГА НА НОЛЬ (банкродство). Ваша ситуация это нацакработа.

#### Как это реализовывается:

Работа с банками: Наши юристы подкотавливают бущеги от вышего имени и вы их отправляете в банк или канцелярию суда (ведем досудебную, претензионную, судебную работу). Присутствие клиента в суде не обязательно, также как и со стороны банка в суде нет представителя.

<u>Антиколлекторские услуги</u>: Мы добиваемся полного прекращения звонков Вам, Вашим близким и на рабочие номера телефонов. Если звонки продолжаются, то додавливаем жалобами в ЦБ, ФССП, РосКомНадзор и Прокуратуру. Предоставляем номер личного

# <u>Демонстрация продукта без УЗ</u>



- -Постоянное давление на вас, родственников, знакомых, угрозы. Коллейторы могут организовать выеза к вамдрмой. 

  Д
  - -Все деньги уходят на штрафы и пени на всем промежутке времени.
- -Банки выставляют вам необиснованные проценты, штрафы, пени. Судья выставит сумму долга, которую загребует банк, не виикая в расчеты.
- -ФССП обратят взыскание на имуществостностават на удержание минимум 50% от заработной платы, или 100% с заработной карты/счета при аресте счетов.

Итог: постоянное давление, еще больше долг, потеря имущества.

# <u>Демонстрация продукта УЗ</u>



#### Финансовая независимость от банков

(Восстанавливаете свое финансовое здоровье) до вынесения честного решения в суде. Банк-коммерческая организация такая же как магазин, ломбард, ларек. Банк зачастую вводит Вас в заблуждение клиента с целью получить денежные средства любым путем (требование взять микрозайм, зацять у родственников, продать компьютер, не платить по услугам ЖКХ-все это абсолютно не верные действия).

Добиваемся полного прекращения звонков Вам, Вашим близким и на рабочие номера телефонов. Отзываем персональные ванные вбанке лиц, кому совершаются звонки. Если звонки продолжаются, то додавливаем жалобами в ЦБ, ФССП, Роском надзор и Прокуратуру. Предоставляем номер личного адвокатабанки больше не будут вводить Вас в заблуждение. Обеспечиваем Вам спокойную жизнь.

Уменьшение суммы долга Банкам говорим это мито будем разбираться с ними в судебном порядке, где мы максимально возможно уменьшим сумму вашего долга во время суда, за счет возврата навязанных страховок, пеней и штрафов неправомерно на вас наложенных. Суда боятся не нужно. Суд это только выяснение фонерами и штрафов неправомерно на вас наложенных. Суда боятся не нужно. Суд это только выяснение фонерами фонерами и приводим такие об удержании не более 50 % (закон об испол. производстве, статья 99) от официального дохода или приводим такие аргументы, что ФССП не может взыскать по исполнительному производству, т.к. существуют более приоритетные обязательства у заемщика или нет официального дохода. Предоставление комфортной рассрочки по исполнительному листу через судебное решение.

# 1)Скрипт исх./вх. звонка/лида. Цель-

встреча

открытие

выявление потребности, квалификаци я и продажа экспертности

Предложение и работа с возражениям и

закрытие

Добрый день! Юридическая компания Кредитный Эксперт, Меня зовут [Иван] / Вытеставляли заявку на нашем сайте (кредитный фрист рф, верно?/ Расскажите вашу ситуацию. Что у вас (слушаем ответ, если спрашивает про нас см. ПВБЗЕНТАНИЯ КОМПАНИИ)

Скажите сколько у вас кредитов, какая общая сумма долга? (ответ)... какой у вас ежемесячный платеж? (кважификация, даем огромное количество ценностей, показываем экспертность см. ЭКСПЕРТНОСТЬ) Мы можем вам помочь в данной ситуации.

Для более подробной консультации нужно подъехать к нам в офис. Консультация бесплатная. Расскажем ваши права как заемщика расскажем как мы работаем и предложим варианты решения вашей ситуации (УЗ или Банкротство) (есть возражения см. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ)

Когда вам будет удобно подъежан і Возвинте все документы на кредиты какие есть и паспорт. У вас остались вопросы? Хорошо, ждем вас! Адрес офиса поступит вам в виде СМС (изменяем стадию лида на «исх/вх зв. встреча назначена», смс отправится автоматически) Всего доброго, ждем Вас!

# 2)Скритп повторного звонка по входящему звонку/Лиду.

### <u>Цель- назначить встречу</u>

Открытие, апелляция к прецеденту

предложени е и продажа экспертност

Работа с возражения

закрытие

«Добрый день,[Имя]! Юридическая компания Кредитный Эксперт, ранее с вами созванивались созванивались по вашей заявке, оставленной на нашем сайте жасательно ваших кредитных обязательств

«Составляем график встреч, хотели Вас пригласить на бесплатную консультацию и подробно рассказать о ваших правах как заемщика и вариантах решения Вашей ситуации».

\*«Если семас есть вопросы, я готов(а) на них ответить»(если есть отвечаем).

Если возникают созражения по нашей работе/ работаем с ними (см. работа с возражениями)

Когда вам будет удобно подъежать? Возьмите все документы на кредиты какие есть и распорт. У вас останись вопросы? Хорошо, ждем вас! Адрес поступит вам в виде обмет (изменяем стадию лида на «исх/вх зв. встреча назначена», смс отправится автоматически) Всего доброго, ждем Вас!

### 4)Скрипт звонка после встречи в офисе.

### Цель- пригласить повторно для заключения договора.

Открытие, апелляция к прецеденту

«Добрый день, [Имя]! Это Юридическая компания «Кредитный Эксперт» . **Меня зовут [Иван]**. Ранее приходини к нам в офис на консультацию.

ලින් විශ්

Продажа экспертност

Остались ли вопросы по нашей работе, которые котели уточнить перед заключением договора?» (см. экспертность)

Предложени е Если вопросов нет: «Когда будет удобно повторно подойти в офис с документами для начала рабовы?» договариваемся.

Работа с возражения м Если «в услугах не нуждаюсь, не актуально», узнаем принину, работаем с возражениями (см. работа с возражениями). Обозначаем серьезность ситуации клиента, что нельзя оставлять на самотек, есть законный выход из ситуации, им рекоментуем воспользоваться. (После третьего звонка, в ЦРМ изменяем статус лида на завершить бработку лида и выбираем Забраковать. Выбираем причину)

закрытие

Когда вам будет удобно подъехать быть невсе документы на кредиты какие есть и паспорт. У вас остались вопросы? Хорошо, ждем вас! Адрес запишите или отправить вам в виде СМС? (отправляем смс или диктуем адрес) Всего доброго, ждем Вас!

#### OJOKPIIIII SDOIIKA IIO

# <u>заключенному договору. Цель-</u> <u>получить оплату.</u>

- Добрый день, {имя}! Это Юридическая компания «Кредитный Эксперт», {Мария}. Составляем график работы юридического отдела, звоню уточнить, какда хотите внести первую оплату?
- Если говория дату, благодарим за информацию, напоминаем, что нужно сообщить нам об оплате. (прощаемся)
- Если говорит что сложности с финансами, напоминаем, о возмежности внести часть платежа, в размере аванса, от 50% от ежемесячного платежа флянос чтобы уже можно было начать работу нашим юристам с Вами.

# «Акция» Банкротсво в рассрочку + пакет АнтиКоллекторских Услуг бесплатно

Только в течении летнего сеннего, зимнего, весеннего компания предлагает Вам гибкую систему рассрочки и комфортные платежи за нашу работу по проведению процедуры банкротства. А спокойного проведения процедуры пакет АКУ в подарок ена Бестлатной основе.