

АЛГОРИТМ

ПРОДАЖ

1) Скрипт входящего звонка, звонка по заявке, квалификация

Входящий
звонки

Заявка

ЦЕЛЬ:

Назначить встречу

2) Скрипт повторного звонка

Сопровождение до встречи

Назначить встречу

3) Встреча: презентация компании, услуг

Встреча

Заклучить договор

4) Скрипт звонка после встречи

Повторная встреча

Заклучить договор,
получить оплату

5) Назначение встречи

Оплата

Получить оплату

6) Скрипт звонка по заключенному договору

Оказание услуг

Перевод клиента в юр.отд

7) Скрипт входящего звонка о получение оплаты

Регламент работ менеджера-консультанта отдела продаж

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

(Целью) и фиксируем в ЦРМ.

Любой входящий звонок превращаем в лид и прорабатываем по алгоритму.

1) **3 звонка «скрипт входящего звонка/лида»*** цель-встреча

Квалификация: На уровне звонка выявляем наш клиент или нет (выгодно ему платить 3000 нам или у него такой платеж по кредитам). Если не проходит- все равно консультируем (устно может нас посоветовать) и объясняем, что мы берем минимум 3000 за работу если устраивает подъезжаете. Если проходит, то стоимость услуги не называем (аргументируем: чтобы нам назвать цену нужно понять вашу ситуацию подробно при встрече) приезжайте на бесплатную консультацию все расскажем. Если настойчивый- говорим: минимальная оплата 3000 рублей.

1-ый звонок недозвон - отправляем СМС «кто мы»; 2-ой звонок вечером или на следующий день;

3-ий звонок следующий день: недозвон, повторно СМС.

Любой входящий звонок фиксируем в ЛИД и прорабатываем по алгоритму или вписываем номер в ЛИД.

2) **2 звонка «скрипт повторного звонка»*** цель-встреча

3) **встреча: презентация УЗ и/или Банкротство*** цель-договор

1) при встрече с клиентом в офисе спрашиваем, что конкретно человек хочет получить (выявляем потребность), для более конструктивного диалога. Предлагаем конкретные решения (в презентацию наших услуг влетаем 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 внесении 50% от суммы договора. Если идет на банкротство прорабатываем «акцию» - при оплате 50% от всей суммы договора, в Арбитражный суд подаем в ближайший месяц. В ЦРМ при создании КОНТАКТА в комментарии ставим особенности (что конкретно хочет)

4) **2 звонка «на повторную встречу если договор не заключен»*** цель-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 сделку (меняем стадию на завершить обработку лида и конвертируем в сделку+контакт)

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

* 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

Добрый день, [имя]! Юридическая компания "Кредитный Эксперт". Мы помогаем гражданам у кого сложности с выплатой кредитных обязательств. Подскажите, пожалуйста, для Вас данный вопрос актуален, имеются сложности с выплатой?

Работа с
возражениям
и

Сразу приглашаем на консультацию. Акцент делаем на слове **БЕСПЛАТНУЮ** (дополнительно модули: ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ, РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ)

Вопросы и
продажа
экспертности

Если клиент начинает задавать вопросы, то отвечаем вопросам: Скажите сколько у вас кредитов? Какой у вас ежемесячный платеж? **Сумма кредитования?** (даем огромное количество ценностей, показываем экспертность см. ЭКСПЕРТНОСТЬ)

Предложение

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)

закрытие

Когда вам будет удобно подъехать? 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:

- Улыбайся даже по телефону
- Говори уверенно
- Продай экспертность и клиент сам попросит сделку



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 всё время каждого 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 отправлять вам письма и только с синей печатью, все остальное не официально и может состоять из вымогательства, введения вас в заблуждения с целью получения от вас оплаты. Мы их называем пугалки

Без в кредитные карты или вносит суммы меньше платежей по графику: 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 вносимые вами идут в счет погашения основного долга. Выгодно? Да.

Что делать, если банк или коллекторы 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 числе законодательству о защите прав потребителей, или заявить любой другой встречный иск.

Должны ли родственники отвечать за долги? Кому переходит долг после смерти заемщика?

Если родственники вступили в наследство, то вместе с правами на наследуемое имущество они приобретают и обязанности, в том числе задолженность по кредитным обязательствам. Если родственники отказываются от наследства, то соответственно Банк и кредитная организация не вправе требовать возврата суммы долга. **Банк предложил реструктуризацию:** это не выгодно, при реструктуризации банк не на много снижает платежей 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.

Цель - доказать, что это выгодно, 100% основа закон, другого решения для клиента не

За что я вам должен платить?

(усложняем) Вы, конечно, можете не работать с нами и пустить ситуацию на самотек, но дальше вы будете занимать у родственников, знакомых, а если бог, пойдете в микрозаймы и станет только хуже, будите носить в банк только необоснованные проценты, штрафы за просрочки. А при работе с нами мы зафиксируем ваш долг, уберем на 90% все пени и штрафы и сделаем комфортные платежи, вам в любом случае это выгодно + 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-ФЗ и путем взаимодействия с государственными органами (ЦБ,

А Вы что можете сделать?

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 беспейны против законной защиты.

Сколько по времени я вам должен платить?:

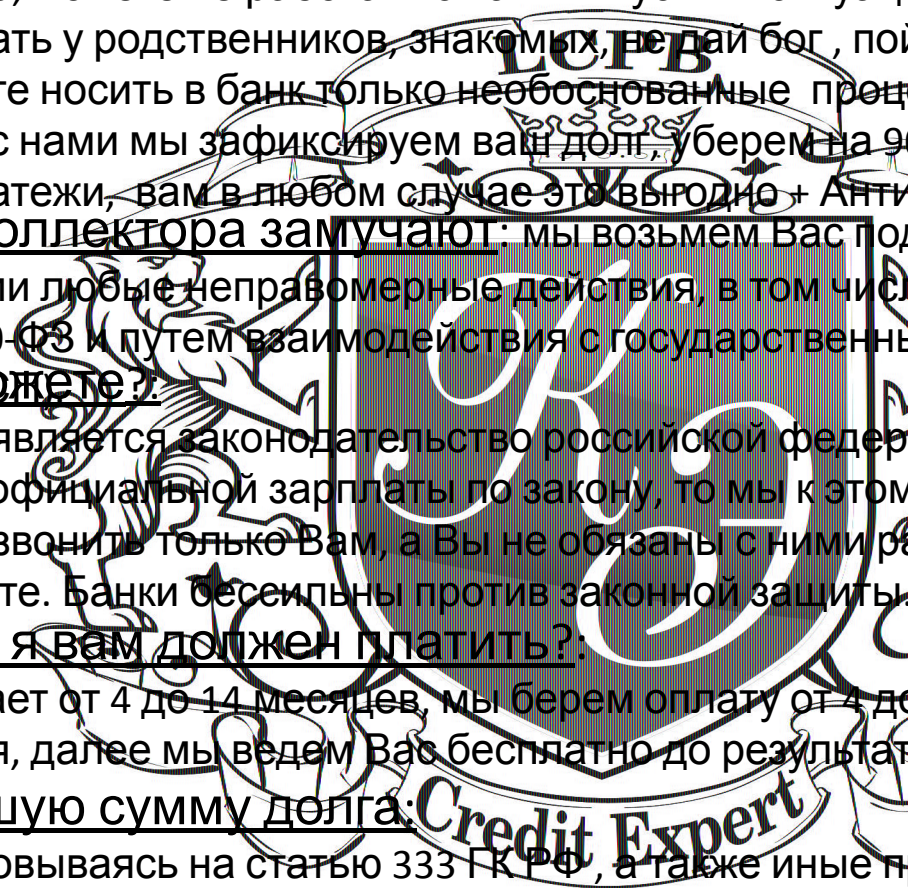
В среднем работа занимает от 4 до 14 месяцев, мы берем оплату от 4 до 12 месяцев. если в этот срок мы не укладываемся, далее мы ведем Вас бесплатно до результата.

Суд выставит большую сумму долга:

В судебном порядке (основываясь на статью 333 ГК РФ, а также иные правовые акты) на 90% уберутся все пени и штрафы. Останется только основной долг и не большие проценты за

Хочет кредит/реструктуризацию:

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 2016 года. 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 долга более 500 тысяч рублей, то можете признать себя банкротом (закон о несостоятельности (банкротстве)) и все кредитные обязательства перед всеми кредиторами будут списаны. Это законный способ.

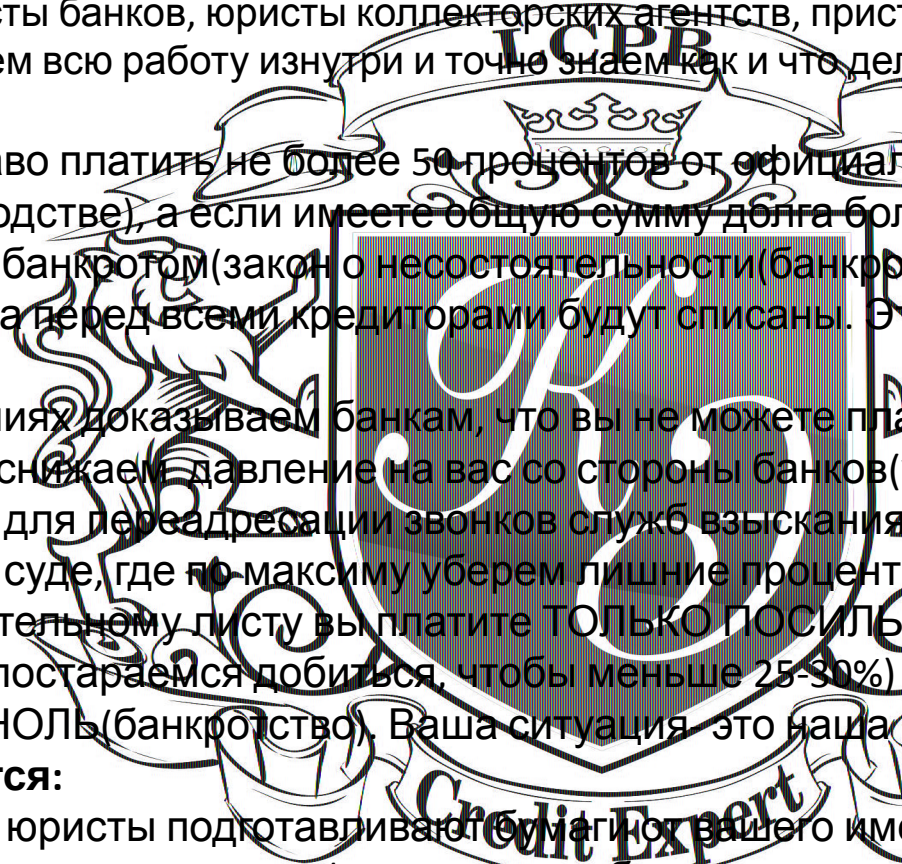
Как мы работаем:

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

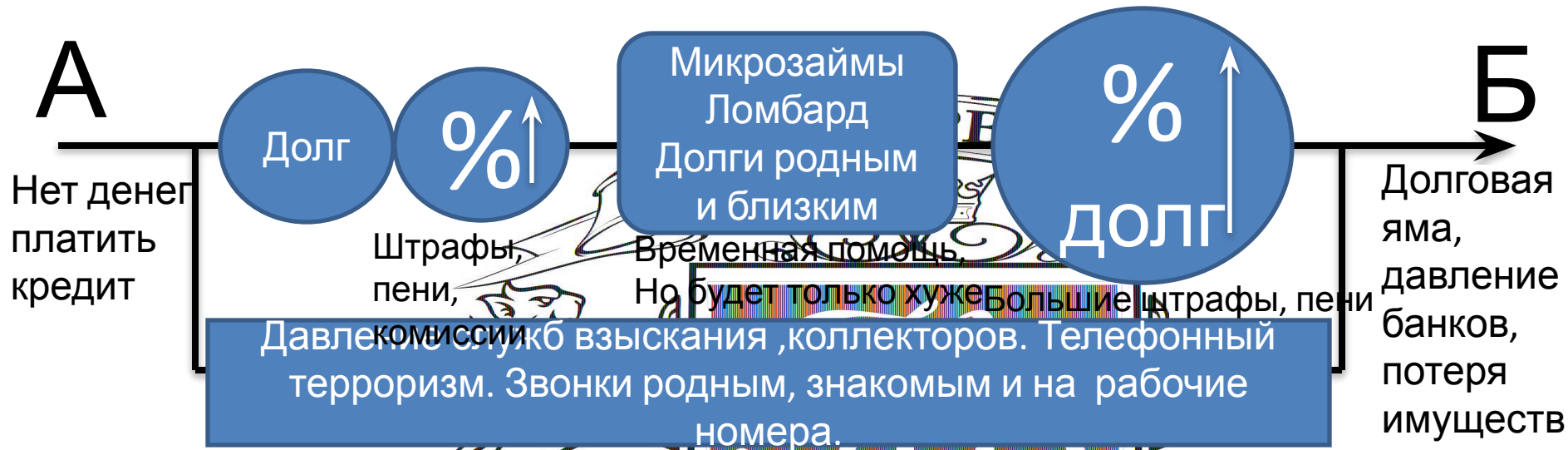
Как это реализовывается:

Работа с банками: Наши юристы подготавливают бумаги от вашего 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.

Антиколлекторские услуги: Мы добиваемся полного прекращения звонков Вам, Вашим близким и на рабочие номера телефонов. Если звонки продолжаются, то подаем жалобы в ЦБ, ФССП, РосКомНадзор и Прокуратуру. Предоставляем номер личного



Демонстрация продукта без УЗ

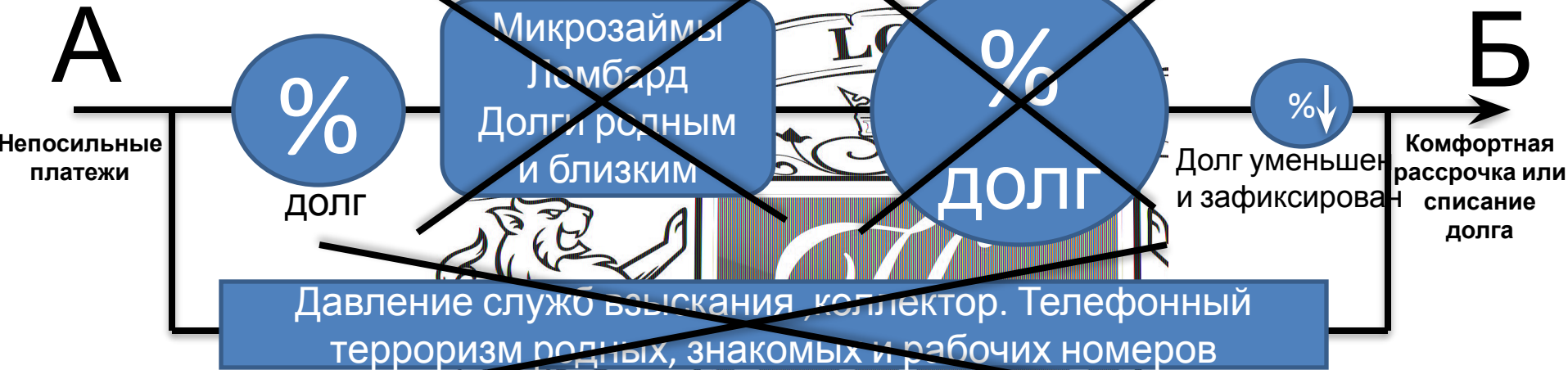


- Постоянное давление на Вас, родственников, знакомых, угрозы. Коллекторы могут организовать выезд к вам домой.
- Все деньги уходят на штрафы и пени на всем промежутке времени.
- Банки выставляют вам необоснованные проценты, штрафы, пени. Судья выставит сумму долга, которую затребует банк, не вникая в расчеты.
- ФССП обратят взыскание на имущество, плюс оставят на удержание минимум 50% от заработной платы, или 100% с заработной карты/счета при аресте счетов.

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

Демонстрация продукта УЗ

Не допустим финансово неграмотных действий, на которые толкают банки



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, занять 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 данные в банке или кому совершаются звонки. Если звонки продолжают, то подаем жалобы в ЦБ, ФССП, РоскомНадзор и Прокуратуру. Предоставляем номер личного адвоката- банки больше не будут вводить Вас в заблуждение. Обеспечиваем Вам спокойную жизнь.

Уменьшение суммы долга Банкам говорим STOP и что 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 бояться не нужно. Суд это только выяснение

Комфортная рассрочка или списание долга. Постановление 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. звонок/**лида**. Цель-

встреча

открытие

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

выявление потребности, квалификация и продажа экспертизы

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

Предложение и работа с возражениями

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**)

заккрытие

Когда вам будет удобно подъехать? 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!**

2)Скрипт повторного звонка по входящему звонку/Лиду.

Цель- назначить встречу

Открытие,
апелляция к
прецеденту

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

Предложения
и продажа
экспертности

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

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

Работа с
возражениями

Если возникают возражения по нашей работе, работаем с ними (см. работа с возражениями)

закрытие

Когда вам будет удобно подъехать? Возьмите все документы на кредиты какие есть и паспорт. У вас остались вопросы? Хорошо, ждем вас! Адрес поступит вам в виде СМС (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 приходили к нам в офис на консультацию.

Продажа
экспертност
и

Остались ли вопросы по нашей работе, которые хотели уточнить **перед заключением договора?**» (см. **ЭКСПЕРТНОСТЬ**)

Предложени
е

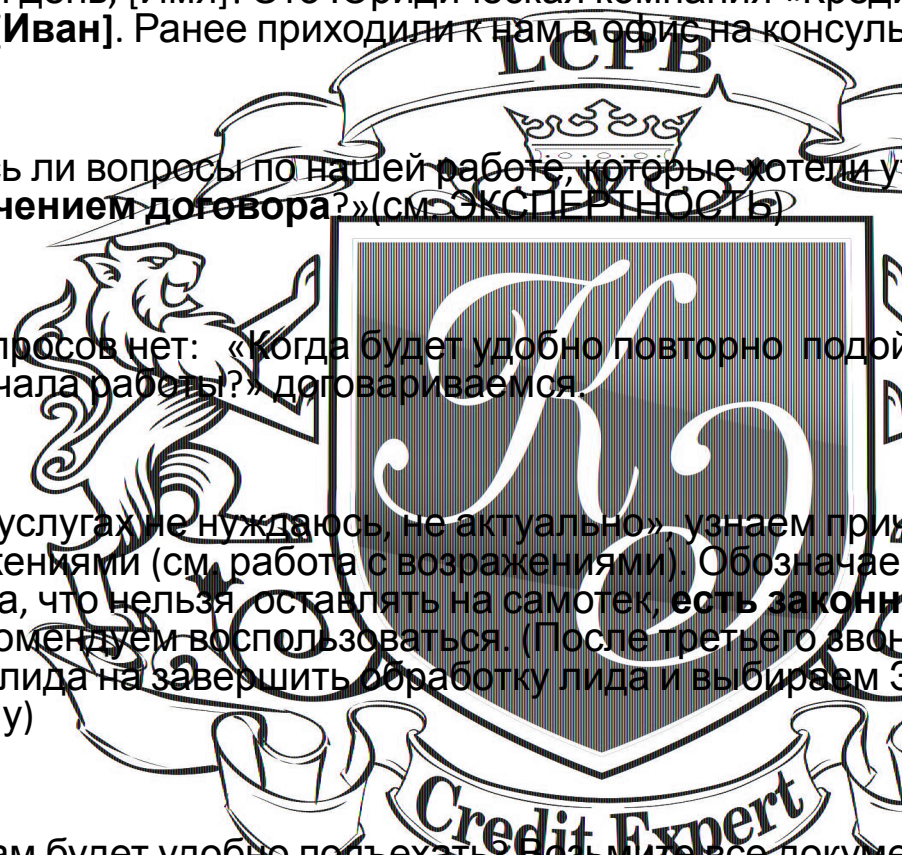
Если вопросов нет: «Когда будет удобно повторно подойти в офис с документами для начала работы?» договариваемся.

Работа с
возражения
м

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

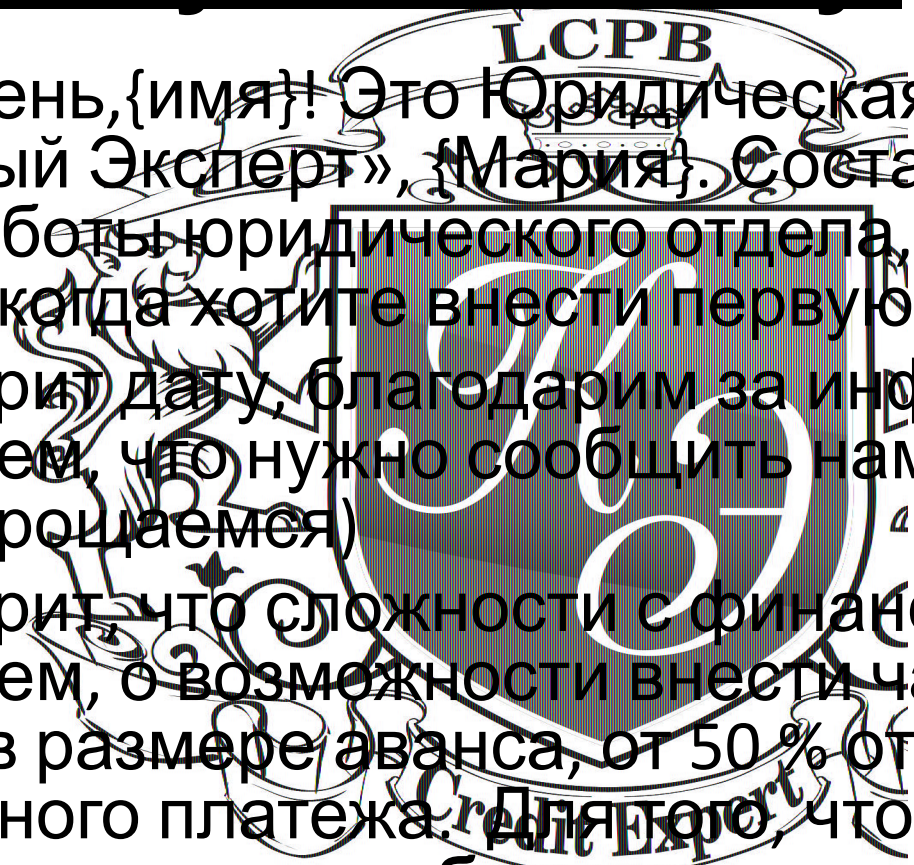
закрытие

Когда вам будет удобно подъехать? Возьмите все 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!



заключенному договору. Цель- получить оплату.

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



«Акция» Банкротство в рассрочку + пакет АнтиКоллекторских Услуг бесплатно

Только в течении **летнего (осеннего, зимнего, весеннего)** периода наша компания предлагает Вам гибкую систему рассрочки и комфортные платежи за нашу работу по проведению процедуры банкротства. А для спокойного проведения процедуры пакет АКУ в подарок, на **бесплатной** основе.

