



Ростов-на-Дону 2012

**Тренинг
«Работа с Клиентами-
должниками»**

Работа с Клиентом-должником

Кто такой должник?

Алгоритм взаимодействия с Клиентом

Формы отчетности по проблемным
Клиентам

Кто такой должник?

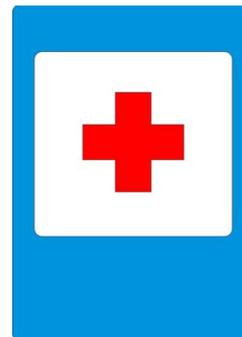
- Сумма долга



- Срок задолженности



- Причина не оплаты



Клиент, имеющий задолженность

- **Это Клиент, который
не производит оплату
взноса по займу
согласно договора
(Графику платежей)**

Причины возникновения задолженности

- Неправильно оценена кредитоспособность Клиента;
- Пропущен первый платеж;
- Менеджер сам переносит дату сбора платежа;
- Предыдущий менеджер не посещал Клиента регулярно;
- Менеджер соглашался на отсутствие платежа по телефону;
- Менеджер осуществлял сбор в выходные дни*;
- Менеджер осуществлял сбор вне дома Клиента*;

***исключение из правил –по служебной записке**

Алгоритм взаимодействия СП с Клиентом

ПРОФИЛАКТИКА

Начинается еще на этапе продаж, когда заключается основа будущих Финансовых отношений.



**ПОМНИТЕ!
ЭТО ВЫ**

Формируете поведение Клиентов

Клиент наблюдает за поведением компании в отношении денег, определяет свою стратегию оплаты наших услуг.



**НЕ ЗАКРЫВАЙТЕ ГЛАЗА
НА ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ!**

**РЕШИВ ВЗЯТЬ ЗАЕМ
РЕАЛЬНО ОЦЕНИВАЙТЕ
СВОИ ФИНАНСОВЫЕ
ВОЗМОЖНОСТИ!**

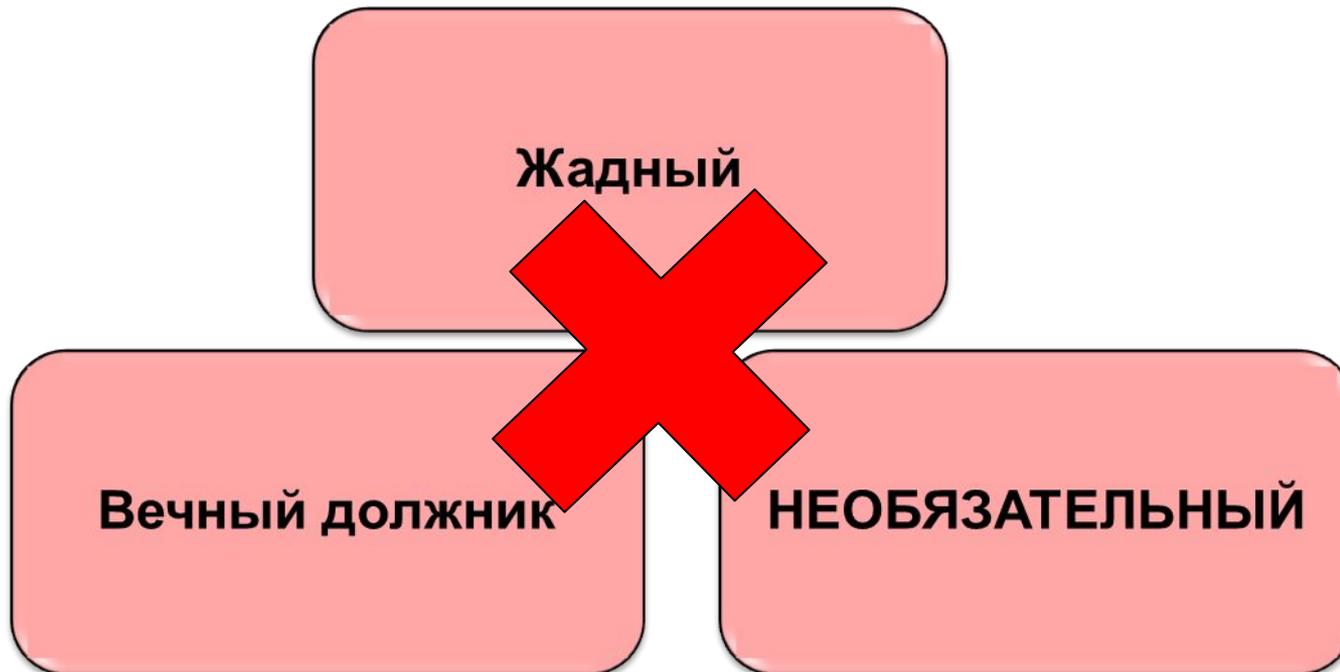


**РЕШИВ ВЗЯТЬ ЗАЕМ,
Я РЕАЛЬНО ОЦЕНИВАЮ
СВОИ ФИНАНСОВЫЕ
ВОЗМОЖНОСТИ!**



ПРОФИЛАКТИКА

**Демонстрируйте уверенность в том что
Клиент человек обязательный и
ответственный**



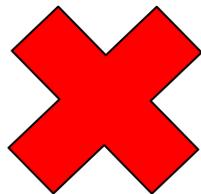
ПРОФИЛАКТИКА

Первый визит к Клиенту

Четко **определить срок** проплаты и
пояснить КЛИЕНТУ, что
произойдет в случае задержки.



ПРИМЕР: Я не сомневаюсь, что вы оплатите в срок, но если вдруг что-то случится, обязательно предупредите меня, а то ...».



НЕ ДОПУСКАЙТЕ развращение Клиента фразами типа « Если, не получится – ничего страшного – мы подождем»

Первый Сбор

На Встрече с Клиентом

АКТ № 01802/08-10
приема - передачи документов

г. Москва "___" _____ 200_ г.

ТО-01801
МАРШАК ЕЛЕНА ЛЬВОВНА М0000000,
с одной стороны (именуемый далее - «Сторона 1»)
ИВАНОВЫМ ИВАНОМ ИВАНОВИЧЕМ,
с другой стороны (именуемый далее - «Сторона 2»)
настоящий акт о нижеследующем:

Сторона 1 передает, а Сторона 2 принимает следующие документы:

- График платежей на имя **ИВАНОВА ИВАНА ИВАНОВИЧА**. (1 экз.)
- Книга платежей на имя **ИВАНОВА ИВАНА ИВАНОВИЧА**. (1 экз.)

Документы передал:
_____ (подпись) _____ (подпись)

Иванов Иван Иванович
График платежей по договору № 2344 от 25.07.2008

№	Дата платежа	Расчетные проценты	Сумма основного долга	Ежедневный платеж	Остаток основного долга
0	25.07.2008	0	0	655	17000
1	01.08.2008	515.67	139.33	655	16860.67
2	08.08.2008	511.44	143.56	655	16717.11
3	15.08.2008	507.09	147.91	655	16569.19
4	22.08.2008	502.6	152.4	655	
5	29.08.2008	497.98	157.02	655	
6	05.09.2008	493.21	161.79	655	
7	12.09.2008	488.31	166.69	655	
8	19.09.2008	483.25	171.75	655	
9	26.09.2008	478.04	176.96	655	
10	03.10.2008	472.67	182.33	655	

С графиком платежей ознакомлен

Проводит НОП со всеми Клиентами на своей территории по правилу: 1-е 5 клиентов у нового СП, далее СП действует самостоятельно, НОП курирует процесс.

Иванов Иван Иванович 01802/08-1011 № договора 499 от 4 июля 2008

№	Дата платежа (дд.мм.гг)	Сумма платежа (руб, коп)	Остаток (руб, коп)	ФИО ИМ (Фамилия И.О.)	Подпись ИМ	Подпись заказчика	№	Дата платежа (дд.мм.гг)	Сумма платежа (руб, коп)	Остаток (руб, коп)	ФИО ИМ (Фамилия И.О.)	Подпись ИМ	Подпись заказчика
1							25						
2							26						
3							27						
4							28						
5							29						
6							30						
7							31						
8							32						
9							33						
10							34						
11							35						
12							36						
13							37						
14							38						
15							39						
16							40						
17							41						
18							42						
19							43						
20							44						
21							45						
22							46						
23							47						
24							48						

Оплата!!!



ПРАВИЛО



Профилактика неплатежей

[от греч. prophylaktikos - охранительный]

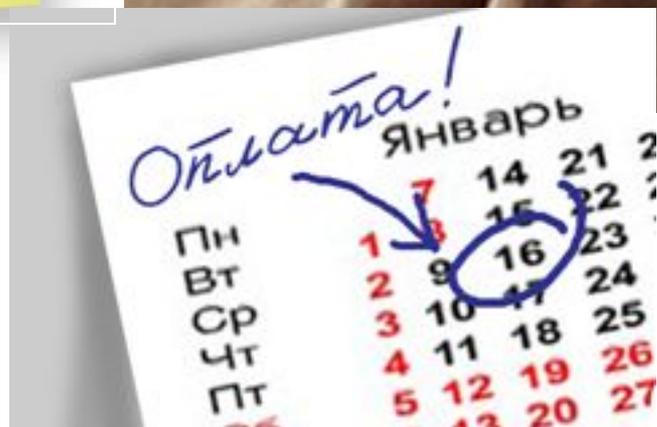
– это основа Вашей
эффективной работы

Вопросы???



А если денег нет?

**Платеж –
800 руб.
по Средам**



Оплаты в новый срок нет



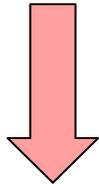
Переговоры по долгам



Типы неплательщиков

НЕ ХОЧЕТ

Отказники
Халявщики



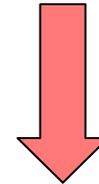
ЧТО ДЕЛАТЬ?

Дисциплинарная
беседа

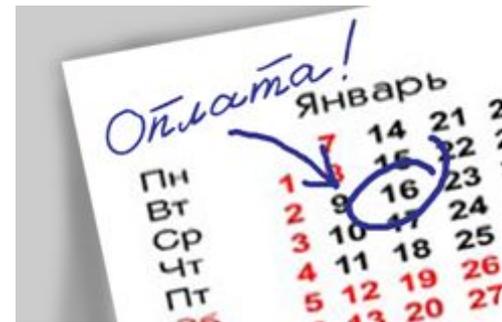


НЕ МОЖЕТ

Сезонники
Безденежные



Согласовать сроки
оплаты



ПРАВИЛО



Работать надо с любым
должником!

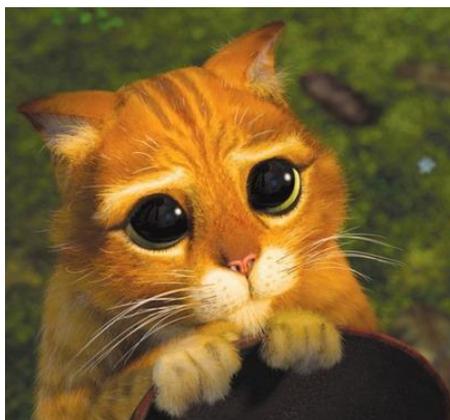
Определение типа
поможет подобрать
эффективные
инструменты
воздействия.

Чего делать не стоит?

1. Не хватайтесь за паяльник.



2. Не давите, если ваш должник сам звонит и честно признает, что не может расплатиться сейчас.



3. Не унижайтесь.

4. Не пытайтесь уничтожить репутацию человека.

Вопросы???



Дисциплинарная беседа (проводится очно)

1. Обращаемся к статусу Клиента по И.О.
(неплательщик/должник)
2. Сообщаем факты
3. Заявление о ценности Клиента
4. Предупреждение о последствиях
5. Повторное заявление о ценности Клиента
6. Заявление о необходимости оплаты в любом случае
7. Письменное закрепление окончательного решения

ПОСЛЕ ТАКОЙ БЕСЕДЫ
ПРОИЗОЙДЕТ ОПЛАТА (договоренность об оплате),
ЛИБО ПЕРЕДАЧА В СБ

Позиция наша – настойчивость, а не уступчивость и агрессия

Позиция квадрата «Переговорщик»

Уровень интересов КЛИЕНТА

Альтруист

– уступчивое поведение



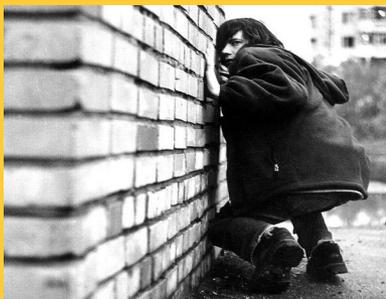
Переговорщик

– настойчивое поведение



Дилетант

– избегающие поведение



Рэкетир

– агрессивное поведение



Уровень НАШИХ интересов

Упражнение

Предлагается продемонстрировать в

заданной ситуации

Неуверенный,

агрессивный,

и настойчивый

типы ответов.

ПРАВИЛО



Позиция переговорщика
является самой
эффективной моделью
построения отношений
с должником

Стандарт визита по сборам

1. Подготовка к визиту

Отказываясь планировать – Вы планируете неудачу.

Сбор информации о Клиенте (при сборе без коллекторской службы)

- Посмотрите историю Клиента (Лист сборов, данные платежей Компей, информацию по контактам Департамента безопасности).
- Обсудите с НОП стратегию поведения, уточните особенности поведения, когда именно заёмщика можно застать дома? Было ли так, что заёмщик назначал встречу и не открывал? (эта информация пригодиться в разговоре). Давал ли обещание заплатить?

Стандарт визита по сборам

2. Настрой

- Позитивный
- Вежливый
- Настойчивый
- Твердый

Переговорщик
– настойчивое поведение



Сохраняйте уверенность в себе: Вы правы!

У человека проблема с обязательствами и умением держать слово: Клиент получил то, что хотел, теперь для него настало время выполнить свою часть обязательств.

Стандарт визита по сборам

3. Содержание визита



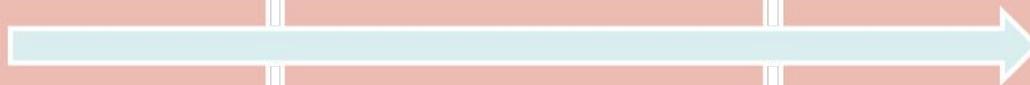
Было



Настоящее



Планы



Лестница сборов



Погасите
**Всю сумму
Долга**
сегодня и
вернитесь в
График
платежей.

Погасите
<называете
сумму
**Большую
часть
долга**>

Погасите
хотя бы
Половину
долга.

Погасите всего
лишь сумму
**Еженедельного
платежа.**

Вам нужно
закрыть хотя
бы **некоторую
часть долга (не
менее 500 р.)**

Когда Вы заплатите и какую сумму?

Внимание!

Три простых правила для того, чтобы собирать больше:

1. Всегда начинайте с верхней ступеньки.
2. Не перескакивайте через ступеньки лестницы сборов.
3. Назначая дату следующего платежа, назначайте встречу на завтра, на этой неделе.

Аргументы

Найдите тот аргумент который поможет
добиться цели!



Аргументы

Чего Вы боитесь?



Аргументы

Общие правила аргументации при сборах:

1. Сохраняйте аргументы на будущее, не вываливайте их разом при первом посещении. Экономно переходите от аргумента к аргументу.
2. Повторяете одни и те же аргументы разными словами.
3. Не стесняйтесь показаться черствым или занудным. У человека проблема с обязательствами и умением держать слово! Клиент получил то, что хотел. Теперь для него настало время выполнить свою часть обязательств.
4. Не угрожайте.

Упражнение

Скрипт разговора с Клиентом

ПРАВИЛО



1. Готовьтесь к визиту
2. Соблюдайте логику ведения беседы
3. Цель визита к Клиенту получить деньги

Заемщика нет дома?

Этапы работы:

- Прозвон, СМС, Письма, Записки, «Мыло»
- Визиты по месту жительства (Минимум 3 раза. В разное время и дня)
- Связь с родственниками, контактным лицом, соседями, коллегами
- Выяснение ситуации для составления плана работы с Клиентом



Ситуация: Звонок при отсутствии Клиента дома

Используйте следующие формулировки:

- Вы не пришли на назначенную встречу. Мы с Вами договаривались на это время. Где вы сейчас находитесь? Почему?
- У Вас есть мой телефон? Почему Вы не предупредили меня по телефону звонком или СМС?

Внимательно слушайте ответы, они помогут Вам понять, говорит ли заёмщик правду.

- Нам необходимо встретиться сегодня. Я прошу Вас быть дома в 18:00.
- Итак, мы с Вами договорились на сегодня на 18:00. Так? Будьте дома.

Внимание! Не прощайтесь, просто повесьте трубку.

Ситуация: В квартире кто-то есть, но дверь не открывают

Возможно, тот, кто находится дома, опасается, что Вы мошенник. Громко назовите себя.

Используйте следующие формулировки:

- Я Петров Петр Петрович из компании «МАНИ», я хочу поговорить с Иваном Ивановичем. Я знаю, что дома кто-то есть.
- Иван Иванович, если Вы дома давайте поговорим. Я вынужден буду разговаривать с соседями.

Ситуация: Дома есть кто-то из родственников

Используйте следующие формулировки:

- Я пришел к Ивану Ивановичу, у меня назначена встреча.

Если Клиент просил сохранить факт займа в тайне от домашних, оговорите, что в случае его неявки на заранее назначенную встречу, Вы оставляете за собой право поговорить с ними.

- Я представитель компании «МАНИ», Иван Иванович оформил у нас займ и сегодня должен внести платеж. Подскажите как я могу с ним связаться, если он не оплатит ему начислят штраф

Ситуация: Клиент отказывается встречаться в ближайшее время

Используйте следующие формулировки:

- Я Петров Петр Петрович из Компании «МАНИ». Не могу застать Вашего соседа Иванова Ивана Ивановича. Вы давно его видели?

Вы знаете, в какое время его можно застать дома?

Я хотел бы передать информацию. Вот моя визитка. Передайте, пожалуйста, что в его интересах связаться со мной как можно быстрее. Спасибо.

Что делать Вам?

- Сообщаем руководителю о неявке Клиента на встречу
- Поддерживать и возвращать в график платежей Клиента, закрепленного за Вами – Ваша обязанность
- Сделайте не менее 3-х визитов в разное время.
- Используйте дополнительные контактные сведения Клиента

Особенности телефонного разговора с должником



- Цель телефонного контакта - назначить встречу.
- Отсутствие возможности обмена невербальными сигналами (мимика, жесты, зрительные контакты).
- Вероятность застать собеседника врасплох, соответственно велика вероятность отказа от встречи.
- Клиенту намного легче сказать "нет" по телефону, он в любой момент может попрощаться и положить трубку.

Упражнение

Телефонный разговор

Грабительские проценты

Напоминаем, что стоимость займа начисляется согласно договору. Все суммы были Вам известны до подписания документов. Вы сами подписали договор, соглашаясь тем самым с условиями компании.

Работа с возражениями/оправданиями

Оплачу, когда захочу. И отстаньте от меня! Далее нецензурная брань

[Холоднокровно дать спустить пар.]
Компания имеет право подать в суд, долг будет только расти. Предлагаю Вам назначить встречу с СП и начать платить. Разговор записывается, Вы ведете себя не лучшим образом.

Маленькая зарплата и никаких других источников дохода

Это не освобождает от оплаты задолженности. Надо было еженедельно вносить платежи, тогда не возникало бы такой проблемы. Предлагаем варианты: продать что-либо, заложить, занять у родственников. Я попробую помочь Вам избежать передачи в агентство по взысканию долгов, но Вам необходимо начать платить.

Работа с возражениями/оправданиями

Заболел

Вы на больничном? Когда заболели, давно ли болеете? Чем именно больны? Кто помогает? Кто покупает лекарства? Сочувствую. Когда выписка?

Работа с возражениями/оправданиями

У Вас не понятная контора, Вы жулики и я не буду Вам платить

Компания на рынке уже более года и имеет отличные рекомендации.

Напоминаем, что вся информация о компании была доведена до Вас еще до заключения договора. Вы сами приняли решение взять в этой компании деньги, соглашаясь тем самым с условиями компании. Взаимоотношение с компанией регламентируются договором который вы подписали.

Возможное поведение Должника

- Запугивание



- Игнорирует Ваши требования

Анализ

Завершив контакт с Клиентом, проанализируйте встречу и сделайте выводы для себя:

1. Достигли ли Вы цели?
2. Что Вы сделали правильно? Какие находки, аргументы, фразы можно будет использовать в будущем с другими заёмщиками?
3. Какие были с Вашей стороны ошибки? Как можно в следующий раз сделать лучше, избежать ошибок?

Отчетность

Аккуратно и разборчиво заполните отчет о посещении. Он может понадобиться для Департамента безопасности, послужить аргументом в суде.



И еще... 2-я часть тренинга Способы воздействия на должника

По телефону

- Увеличена эмоциональная дистанция. Легче требовать, но клиенту и легче отказать
- Клиенту легче позволить себе грубость, агрессивное поведение



Документально

- Есть время на обдумывание и подготовку письма
- Адресат не видит ваших эмоций
- Переписка более обязывающая. Письмо становится документом, пригодным для судебного разбирательства



Лично

- Легче установить личный контакт
- Наблюдение за поведением позволяет точнее оценить настроение клиента и более гибко реагировать



Получение ценной информации

- ✓ В ответ на фактическое утверждение объект сообщает больше сведений, чем отвечая на обычный вопрос
- ✓ Ошеломляя человека часто удастся получить весьма неожиданную и прямую информацию;
- ✓ Делая вид, что высказывания человека не заслуживают доверия, мы провоцируем его на откровенность
- ✓ У всех вопросов, требующих прямого ответа (“да”, “нет”), есть свойства нарушать ход мыслей человека
- ✓ Если создать убедительное впечатление, что ты знаешь гораздо больше, чем объект, тот сам расскажет всю интересующую вас информацию

Искажение информации

- Известию, полученному первым, доверяют больше, чем всем полученным в дальнейшем;
- Человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушающие его воспринимают лишь 70% из этого, понимают –60%, в памяти же у них остается от 40% до 25%;
- Чтобы клиент смог воспринять передаваемую информацию, необходимо постоянно повторять ему главенствующие там мысли и положения;
- Смысловые связки исчезают из памяти быстрее, чем сами факты
- Две мысли, сливаясь, превращаются в одну искаженную
- Неверные интонации выражают искажения смысловых оттенков
- При нечетком структурировании остается непонятым, что есть основная идея, а что – поясняющая информация

Речь профессионального сотрудника

- Уверенность, твердость спокойствие
- Чистота
- Ясность
- Точность, правильность, логичность
- Позитив
- Грамотность
- Сдержанность
- Доброжелательность
- Бодрость



НЕ УПОТРЕБЛЯТЬ

- Уменьшительно-ласкательных существительных (карточка, телефончик и т.д.)
- Частиц (бы и т.д.)



Сдержанность

МЫ:

- Не срываемся на крик
- Не теряем чувства собственного достоинства даже если клиент невменяем
- Не вымещаем злобу на клиенте
- Предельно вежливы к коллегам клиента, его секретарю, его глухим, слепым, а также просто недоброжелательным родственникам



Бодрость

МЫ:

- Не умираем у телефона, разговаривая с клиентом
- Бодро приветствуем клиента независимо от того, какую сумму он должен.



Доброжелательность

МЫ:

- Всегда стараемся помочь клиенту
- Посредники между клиентом и компанией
- Принцип « Взрослый-ребенок»
- Предлагаем способы выхода из сложившейся ситуации



Обращение

МЫ:

- **Обращаемся к клиенту по имени отчеству как можно чаще**



Сравните

- Але
 - День добрый
 - Здрасти
 - Могу я услышать
 - Меня зовут
 - Я звоню из компании МАНИ
 - Это Кирилл из СБ звонит
 - По поводу карточки
 - Смотрите
 - Видите
 - Вот, ну, как бы, как-то
 - Грубо говоря
 - По-любому
- Алло
 - Добрый день!
 - Здравствуйте!
 - Пригласите....
 - Киреев Кирилл, компания Мани.
 - По поводу Вашего займа

Сравните

- Чтоб
 - Проще говоря
 - Вообще
 - Не подскажите
 - Подскажите
 - Скока
 - Как-то
 - Тогда
 - Секундочку
 - Все (завершение разгов.)
 - Че
 - Что
 - Огромное спасибо
- Скажите, пожалуйста
 - Какую сумму
 - В этом случае
 - Одну секунду
 - Простите
 - Спасибо



Сравните

- Счастлииво
- Удачи
- Не орите
- Не хамите
- Будут проблемы в суде
- Вы не мужчина:
- вы обманули

- Всего доброго
- Досвидания
- Я прошу вас вести себя должным образом: вы разговариваете с сотрудником банка
- Ваши действия подпадают под статью... УК РФ
- Что помешало вам произвести платеж....?



ЧТО ДЕЛАТЬ И ЧТО НЕ ДЕЛАТЬ

1. Не спорьте

Не реагируйте на тон голоса, слушайте смысл высказывания. Сохраняйте собранность и спокойствие.

Избегайте «да..., но...»”

2. Не нападайте

Показывайте заинтересованность и сохраняйте лицо. Рассматривайте возражение как разумную и интеллигентную просьбу о разъяснении. Не возражайте.

3. Добейтесь, чтобы Клиент сам ответил на свое сопротивление.

Задавайте вопросы, подводящие его к ответу на свое возражение.

Используйте техники «утверждения» :

- «Согласитесь, что... ?»
- «Правда, имеет смысл... ?»
- «Ответил ли я на Ваш вопрос?»
- «Разумно ли ... ?»

Выводы

- 1. Разобрали типы должников**
- 2. Рассмотрели эффективный алгоритм взаимодействия с Клиентом**
- 3. Уяснили методы работы с должниками**

Успех Компании
напрямую зависит от
ПРОФЕССИОНАЛИЗМА
Сотрудников Департамента Продаж





*Желаем высоких
доходов!*