

«Стратегия на пять. Гарант»

Технология продажи



ЦЕЛЬ ВИЗИТА КЛИЕНТА – ДЕПОЗИТ «ФРАЗЫ-МОСТИКИ»

КЛИЕНТ ХОЧЕТ РАЗМЕСТИТЬ СОБСТВЕННЫЕ СВОБОДНЫЕ СРЕДСТВА

И.О., в настоящий момент в нашем банке есть различные предложения для размещения денежных средств. Давайте, я вам расскажу сначала об уникальной программе, которая позволит вам уже сейчас зафиксировать повышенную ставку на длительный срок. Договорились/Хорошо?

ЗАКРЫВАЕТ ДЕПОЗИТ – НЕДОВОЛЕН СТАВКОЙ

А что если я предложу вам другой вариант размещения? Там больше доходность, а надежность даже выше. Если интересно, давайте посчитаем, какие условия мы с вами можем получить.

ЗАКРЫВАЕТ ДЕПОЗИТ – В СВЯЗИ С КРУПНОЙ ПОКУПКОЙ

И.О., наверняка вы заметили, как быстро в последнее время меняются ставки по накопительным инструментам. Для того, чтобы не упускать выгоду/доход в будущем - предлагаю оставить часть средств и зафиксировать повышенный доход на длительный срок, согласны?

ЗАКРЫВАЕТ ДЕПОЗИТ – В БЛИЖАЙШЕЕ ВРЕМЯ ПОНАДОБЯТСЯ ДЕНЬГИ

Вы уже знаете какая сумма и когда точно она вам понадобится?

Если это произойдет не завтра, так может пусть ваши деньги принесут вам еще доход?

Вы можете распределить деньги так, чтобы и «под рукой» были и продолжали приносить вам повышенный доход. Если интересно, давайте я покажу, как это можно сделать, а вы сами примите решение.

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ ПРОГРАММЫ «СТРАТЕГИЯ НА ПЯТЬ. ГАРАНТ»

ВАРИАНТ 1 (ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЧЕКА ПО ПРОДУКТУ. ОБЯЗАТЕЛЬНО ИСПОЛЬЗУЕМ ONE-PAGE ДЛЯ ВИЗУАЛИЗАЦИИ)

- И.О., если бы у вас сейчас был миллион – на что бы вы его потратили? *(слушаем ответы клиента)*

- А самое приятное, когда этот миллион именно ВАШ (а не банка, не близких и т.п.), согласны?

- И.О., самое сложное в том, чтобы его накопить – это начать делать это.

Именно поэтому, мы предлагаем клиентам **инструмент, который позволит сделать это уже сегодня - быстро, а главное- выгодно.**

Давайте расскажу подробнее, как это работает.

ВАРИАНТ 2 (УНИВЕРСАЛЬНЫЙ)

- И.О., в последнее время ставки по накопительным инструментам меняются достаточно часто.

Поэтому мы предлагаем нашим клиентам **зафиксировать повышенный доход на длительный срок для всех будущих вложений в программу** и получить дополнительные преимущества. Тем более, чтобы открыть программу вам нужно всего 20% капитала, а не вся сумма сразу.

- Давайте расскажу подробнее об этом инструменте.

«СТРАТЕГИЯ НА ПЯТЬ. ГАРАНТ»

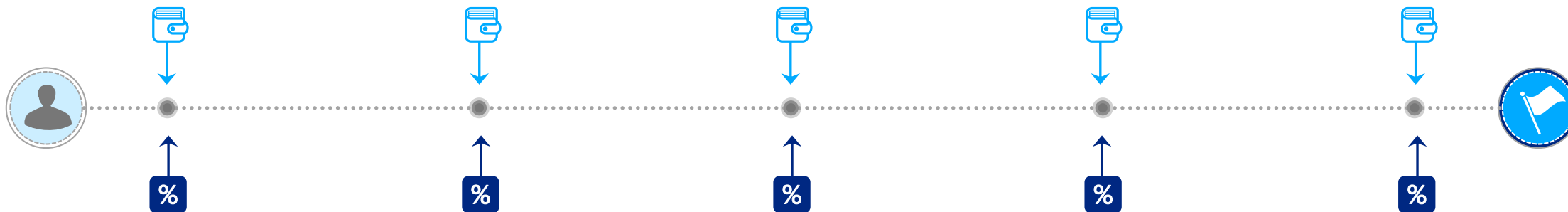
ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПРОГРАММЫ

ПРОГРАММА «СТРАТЕГИЯ НА ПЯТЬ. ГАРАНТ» - это уникальная программа, которая позволяет выгодно сформировать необходимый капитал и зафиксировать ставку на длительный срок.

Вы начинаете формировать свои накопления, которые позволят вам получить гарантированный/фиксированный доход выше, чем по вкладу за счет начислений от нашего партнера/ Страховой компании.

Программа работает следующим образом:

Шаг 1. Мы определяем с вами комфортную сумму для ежегодного пополнения программы. Необходимо сделать 5 таких пополнений за период накоплений.



Шаг 2. После того, как вы сделали взнос в программу, Страховая компания начисляет сумму в размере ____% от вашего взноса.

Шаг 3. В результате через 5 лет по окончании программы вы получаете всю сумму ваших взносов ____ ₹ + сумму гарантированных/ фиксированных начислений от Страховой компании ____ ₹.

Таким образом, ваш доход по программе составит ____ ₹ или ____ % за весь период или ____ % годовых.

Дополнительно от государства вам ежегодно предоставляется возможность получения социального налогового вычета в размере 13%¹ от каждого вашего взноса в программу (не более 19 500 ₹ в год¹).

Важным условием для получения таких преимуществ являются обязательные взносы, именно они позволяют гарантированно сформировать определённый капитал и получить доход выше, чем по депозиту.

¹ Ст. 210 НК РФ, ст. 219 НК РФ, ст. 224 НК РФ. При годовом доходе до 5 млн рублей – 13% (не более 19 500 рублей), при годовом доходе свыше 5 млн рублей – 15% (не более 22 500 рублей).

ПРИМЕР ДИАЛОГА С КЛИЕНТОМ 1/3

(«БЫСТРАЯ ПРОДАЖА»)

Добрый день! Меня зовут __. скажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?

Сотрудник: И.О., вижу, что на данный момент у вас отсутствуют активы с фиксированным доходом и финансовой защитой. С чем это связано?

Клиент: О каких активах идет речь?

Сотрудник: Я говорю про инструменты, которые позволяют выгодно сформировать капитал и обеспечить сохранность ваших сбережений. И.О., делаете ли вы накопления?

Клиент: Да, делаю

Сотрудник: Могу уточнить, для какой цели вы откладываете средства?

Клиент: Я хочу__ (слушаем ответ клиента)

Сотрудник: Сколько времени вам потребуется, чтобы собрать желаемую сумму?

Клиент: Еще__ (слушаем ответ клиента)

Сотрудник: Как думаете, чем обусловлен такой срок?

Клиент: Тем что__ (слушаем ответ клиента)

Сотрудник: Скажите, за последний месяц вам удалось что-нибудь отложить после расходов на текущие нужды?

Клиент: Да, удалось

Клиент: Нет, не удалось

Клиент: Нет. Не делаю

Сотрудник: Что вам мешает откладывать средства?

Клиент: Мне мешает__ (слушаем ответ клиента)

Сотрудник: Действительно, это мешает сформировать необходимый капитал. Но важно помнить, что сбережения дают нам финансовую свободу и уверенность в завтрашнем дне. Если бы вам удалось накопить средства, на что бы вы их потратили?

Клиент: Я хочу__ (слушаем ответ клиента)

Сотрудник: Отличное решение! Как думаете, какая сумма вам потребуется для реализации этой цели?

Клиент: __ рублей (слушаем ответ клиента)

Сотрудник: В нашем банке есть программа, которая позволит вам комфортно, а главное выгодно накопить необходимую сумму для вашей цели. Давайте расскажу подробнее о преимуществах?

Клиент: Да, согласен

Клиент: Нет, не согласен

ПРИМЕР ДИАЛОГА С КЛИЕНТОМ 2/3

(«БЫСТРАЯ ПРОДАЖА»)

Клиент: Да, удалось

Сотрудник: Прекрасно, что вам удалось это сделать. Но, такая возможность бывает не всегда. Часто непредвиденные расходы заставляют нас обращаться к сбережениям. А это **мешает накопить желаемую сумму**. Я хочу предложить вам инструмент, который позволит **сформировать капитал и гарантированно достичь** вашей цели. Давайте расскажу подробнее?

Клиент: Да, согласен

Клиент: Нет, не удалось

Сотрудник: Как думаете, в чем причина?

Клиент: Причина в том, что____
(слушаем ответ клиента)

Сотрудник: Действительно, это мешает откладывать средства каждый месяц. Поэтому, я хочу предложить вам инструмент, который уже сегодня позволит вам **начать копить желаемую сумму и не зависеть** от влияния других факторов. Давайте расскажу подробнее?

Клиент: Да, согласен

Сотрудник: Прекрасно! Тогда давайте **поговорим о возможностях** нашего инструмента.

Клиент: Нет, не согласен

Сотрудник: **Что вас останавливает** на пути к цели?

Клиент: Причина в том, что____
(слушаем ответ клиента)

Сотрудник: (отработать возражение клиента и перейти к презентации программы)

Переходим к презентации программы на «языке выгод» и далее подбиваем параметры программы (взнос/ сумма накоплений)

Сотрудник: И.О., давайте посмотрим, как работает программа. Можете выбрать наиболее комфортный для себя подход к формированию сбережений.
Вы хотели бы накопить средства – быстрее или как можно больше?

Клиент: Быстрее

Клиент: Больше

ПРИМЕР ДИАЛОГА С КЛИЕНТОМ 3/3

(«БЫСТРАЯ ПРОДАЖА»)

Клиент: Быстрее

Сотрудник: Какую сумму вы хотели бы накопить?
(зафиксируйте сумму желаемых накоплений клиента
и рассчитайте ежегодный взнос с учетом начисляемого кешбэка)

Чтобы накопить _руб., вам необходимо:

- Сделать всего 5 взносов в размере _руб.
- На каждый ваш взнос в программу вам будет начислен кешбэк в размере _% (_руб.)
- Сумма ваших ежегодных накоплений с учетом кешбэка составит _руб, что позволит вам гарантированно придти к своей финансовой цели в размере _руб. уже через 5 лет.
- Дополнительно каждый год вам предоставляется возможность получения социального налогового вычета в размере 13% от каждого вашего взноса в программу (не более 19 500 ₽ в год).

Таким образом, вы внесете всего _руб. в программу и ваша финансовая цель будет достигнута быстрее за счет гарантированного дохода в программе.

Клиент: Больше

Сотрудник: Какой размер ежегодного взноса для вас был бы комфортным?
(зафиксируйте размер взноса клиента и рассчитайте итоговую сумму накоплений без учета начисляемого кешбэка)

Чтобы сформировать капитал больше, чем _руб., вам необходимо:

- Сделать всего 5 взносов в размере _руб.
- На каждый ваш взнос в программу вам будет начислен кешбэк в размере _% (_руб.)
- Сумма ваших ежегодных накоплений с учетом кешбэка составит _руб, что позволит вам гарантированно сформировать капитал в размере _руб. (сумма накоплений с кешбэком), вместо _руб. (сумма накоплений без кешбэка).
- Дополнительно каждый год вам предоставляется возможность получения социального налогового вычета в размере 13% от каждого вашего взноса в программу (не более 19 500 ₽ в год).

Таким образом, ежегодная выгода пополнения программы с учетом кешбэка и СНВ составит - _% (доходность рассчитывается путем сложения размера кешбэка от СК _% и социального налогового вычета в размере 13% от взноса клиента, при условии, что ежегодный взнос в программу не превышает 150 000 рублей). А по окончании программы вы сформируете капитал больше, чем запланировали.

ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОГРАММЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА	ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ЯЗЫКЕ ВЫГОД
Фиксированная/ Гарантированная доходность	<ul style="list-style-type: none">Программа позволяет вам комфортно и выгодно сформировать необходимый капитал за счет повышенного фиксированных начислений от СК.
Сохранность капитала	<ul style="list-style-type: none">Программой предусмотрена 100% защита вложенных средств.Программа позволит вам сформировать дисциплину накоплений и достичь своих финансовых целей с помощью гарантированной выплаты.
Юридическая защита	<ul style="list-style-type: none">Средства, которые находятся в программе, имеют режим конфиденциальности, не подлежат аресту, конфискации и разделу при имущественных спорах.Также, условиями договора, предоставляется возможность адресно передать денежные средства тому, кто для вас действительно дорог.Юридические преимущества позволяют защитить капитал от притязания со стороны третьих лиц и адресно передать средства, в случае непредвиденных обстоятельств, без ожидания вступления в наследство.
Налоговые льготы	<ul style="list-style-type: none">По программе вам полагается гарантированный кешбэк от государства в размере 13% от суммы взноса (социальный налоговый вычет), не более 19 500 рублей в год, это позволяет увеличить совокупную доходность по программе. А бесплатный сервис даст возможность оформить документы и получить налог, не выходя из дома.Наверно, вы уже слышали, что с дохода по депозитам взимается налог в размере 13%, что снижает итоговую доходность по ним. В отличие от депозита, к программе «Стратегия на пять. Гарант» применяется льготный режим налогообложения: налог 13% взимается не со всей суммы полученного дохода, а только с той части, которая превысила средний размер ключевой ставки за период действия договора. Именно такой порядок налогообложения позволяет при одинаковых значениях доходности в инструментах получить дополнительную выгоду.
Финансовая защита близких	<ul style="list-style-type: none">В случае непредвиденных событий, связанных с жизнью и здоровьем, близкие клиента гарантированно получают до 200% от суммы взносов.
Такие привилегии для клиентов по нашему законодательству обеспечивает только полис страхования жизни, и ни один другой финансовый инструмент.	

ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРУЮ НЕОБХОДИМО ДОВЕСТИ ДО СВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА

ОБЯЗАТЕЛЬНО ДО ОФОРМЛЕНИЯ ДОГОВОРА ПРОГОВОРИТЬ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ:

И.О., прежде чем перейти к оформлению договора, необходимо убедиться, что у вас не осталось вопросов по условиям продукта. Вот, что я имею ввиду:

1. И.О., обращаю ваше внимание на то, что данная **программа не является банковским вкладом** и оплаченные средства не подлежат страхованию в системе страхования вкладов. При этом, обязательства по выплате несет на себе Страховая Компания. По данной программе клиентам полагается социальный налоговый вычет, который составляет 13% от суммы уплаченного взноса, но не более 19 500 рублей¹. Возможность получить такой вычет предусмотрена государством и является гарантированной.
2. И.О., в рамках данной программы **возврат всех уплаченных взносов + начисленный доход (начисления) вы получаете после окончания договора**.
3. И.О., ваш договор страхования жизни **заключен на 5 лет и подразумевает внесение ежегодных взносов**. Отсутствие последующих взносов в программу, начиная с 1 года, повлечет за собой финансовые потери, а именно не полный возврат внесенной ранее суммы.
4. И.О., обращаю внимание на то, что **вы можете отказаться от программы досрочно. При этом денежные средства возвращаются не в полном объеме, а в соответствии с выкупными суммами, размер которых указан в договоре**. Размер гарантированной выкупной суммы на каждый год указан в соответствии с параметрами Договора и **в первые два года действия договора страхования выкупная сумма = 0** (смотрим подробную информацию по порядку досрочного расторжения в пункте 12.2 Правил Страхования). Также, хочу подчеркнуть, что при расторжении договора, страховая компания обязана, как налоговый агент, удержать НДФЛ за каждый год, когда уплачивался страховой взнос, в случае не предоставления справки из ИФНС о не получении социального налогового вычета. Однако, полную сумму вложенных средств вы можете получить по окончании срока действия договора, а также в течение 30 календарных дней с момента заключения договора.
5. И.О., важно понимать, что выбранная вами программа страхования жизни **предусматривает страховую защиту и страховые выплаты** при наступлении неблагоприятных событий, связанных с жизнью и здоровьем, перечисленных в вашем договоре. Поэтому мы с вами проговаривали перечень ограничений при приеме на страхование.
6. И.О., для того, **чтобы вы смогли получить начисления от страховой компании за весь срок программы необходимо** вносить XX.XXX рублей ежегодно в течение 5 лет. Регулярные взносы необходимо будет осуществлять в программу в даты, указанные в договоре (*смотрим график платежей + льготный период 30 календарных дней*). Взносы возвращаются в конце срока действия программы.

¹ Ст. 210 НК РФ, ст. 219 НК РФ, ст. 224 НК РФ. При годовом доходе до 5 млн рублей – 13% (не более 19 500 рублей), при годовом доходе свыше 5 млн рублей – 15% (не более 22 500 рублей).

Работа с возражениями

«Стратегия на пять. Гарант»



ВОЗРАЖЕНИЕ	ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЯ
СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ ОБМАНЫВАЮТ И ВСЕГДА НАХОДЯТ ПРИЧИНЫ НЕ ВЫПЛАЧИВАТЬ СУММЫ	<p>Задать вопрос клиенту: <i>И.О., подскажите, пожалуйста, какой у вас был опыт?</i> Выслушать клиента (возможный опыт с КАСКО и ОСАГО)</p> <p>И.О., понимаю вас, ситуации могут быть разные, однако в вашем договоре будут прописаны конкретные ситуации и суммы к выплате, которая страховая компания обязана будет выплатить. Страховщики во всем мире, в том числе, и у нас, находятся под жестким надзором со стороны контролирующих органов и требования к надежности активов у страховых компаний такие же высокие, как и у банков, поэтому гарантии, предоставляемые страховщиками являются такими же весомыми.</p>
НИКТО НЕ МОЖЕТ СПРОГНОЗИРОВАТЬ, ЧТО БУДЕТ В НАШЕЙ СТРАНЕ ЧЕРЕЗ ... ЛЕТ	<p>И.О., согласен(а), сложно предугадать развитие экономической ситуации в будущем, однако средства вы размещаете сейчас и сравниваете с текущими ставками. При этом высокие ставки мы можем наблюдать только на коротком горизонте вложений (3-6 месяцев) и, исходя из предыдущего опыта, ситуация может быстро поменяться и ставки по вкладам снизятся, например, как в 2021 году – доход по депозиту в среднем составлял 5-6% годовых. Поэтому очень важно иметь в портфеле инструмент, который позволит зафиксировать ставку уже сегодня на все ваши будущие взносы. Таким образом, сейчас, открывая программу, мы фиксируем гарантированный/фиксированный доход в размере ____% на каждый ваш взнос в течение 5 лет, чего не может дать ни один пополняемый депозит, так как ставка по нему будет меняться по мере изменения рынка.</p>
СТАВКА НИЗКАЯ, СЕЙЧАС ПО ВКЛАДАМ ВЫШЕ	<p>Задать вопрос клиенту: <i>Вы имеете в виду обесценивание основных средств?</i> Выслушать клиента</p> <p>И.О., понимаю вас, ставки по депозиту сейчас очень привлекательны. Однако, мы всегда стремимся предложить клиенту максимально выгодное решение с повышенной ставкой, а данная программа является как раз таким решением. По программе «Стратегия на пять. Гарант» вы получаете гарантированный/фиксированный доход в размере ____% на каждый ваш взнос, и именно эту цифру вы фиксируете на длительный срок – 5 лет + вы можете получить 13 % от государства с каждого взноса, благодаря налоговому вычету (ст. 219 НК РФ).</p>

ВОЗРАЖЕНИЕ	ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЯ
ПО ОБЛИГАЦИЯМ ДОХОДНОСТЬ ВЫШЕ, А СРОК КОРОЧЕ	<p>И. О., понимаю вас, сейчас доходность имеет важную роль. Облигации считаются менее рискованным вложением, чем акции. В целом это так: цена облигации обычно колеблется меньше, а доходность более предсказуема. Но это не означает, что облигации абсолютно безопасны.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Когда ставки в экономике растут, цена старых облигаций падает: они становятся менее интересными по сравнению с новыми бумагами, у которых ставка купона выше. Чем «длиннее» облигация, тем сильнее ее цена зависит от изменения процентных ставок. • Когда процентные ставки падают, ранее выпущенные облигации становятся интереснее и дорожают. Это мешает вкладывать полученный доход так же выгодно, как раньше. <p>Программа «Стратегия на пять. Гарант» позволяет вам уже сейчас зафиксировать ставку дохода на весь срок программы для всех будущих взносов. Ставка по программе не изменится, даже если ставки в экономике будут снижаться в ближайшие годы.</p>
ОЧЕНЬ ДОЛГИЙ СРОК	<p>Задать вопрос клиенту: <i>Вы правы, действительно важно, чтобы решение было взвешенным. А могу у вас поинтересоваться, когда вы говорите «долгий срок», вы что имеете в виду?</i></p> <p>Выслушать клиента</p> <p>Понимаю вас! При этом у вас сейчас есть возможность зафиксировать достойный доход на длительный срок и защитить свой капитал от возможного падения ставок в будущем. Ведь именно срок позволяет получить доход выше, чем по депозитам и выгодно сформировать капитал комфортными шагами.</p>
Я НЕ УВЕРЕН, ЧТО СМОГУ ПОСТОЯННО ПОПОЛНЯТЬ ПРОГРАММУ	<p>Задать вопрос клиенту: <i>А какие ситуации могут помешать сделать взнос?</i></p> <p>Выслушать клиента</p> <p>В вопросах накоплений важно иметь финансовую дисциплину, иначе капитал не будет сформирован в необходимом объеме. Как правило, на возможность пополнения могут повлиять ситуации временные ситуации (связанные с работой) и критические (связанные со здоровьем). Чтобы избежать подобных ситуаций, программа открывается на комфортный для вас взнос. Плюс по программе предусмотрен льготный период 30 календарных дней, для оплаты последующего взноса.</p>

ВОЗРАЖЕНИЕ	ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЯ
НАДО ПОСОВЕТОВАТЬСЯ С ...	<p>И.О., понимаю вас, финансовые вопросы, касающиеся семейного бюджета, нужно решать в семейном кругу. Предлагаю нам еще раз встретиться по данному вопросу, например, завтра в ____ часов. Будем рады вас видеть вместе с вашим ____ (супругом, супругой, сыном и т.п.) и еще раз обсудить детали нашего предложения для защиты и приумножения вашего семейного бюджета. Это время для вас удобно?</p> <p>Или</p> <p>Понимаю, вы к решению любого вопроса подходите серьезно. Именно поэтому хочу спросить, если бы решение зависело от вас, каким бы оно было?</p>
ЗАСТРАХУЕШЬСЯ , ОБЯЗАТЕЛЬНО ЧТО-НИБУДЬ СЛУЧИТСЯ БОЮСЬ НАКАРКАТЬ	<p>Задать вопрос клиенту: <i>Да, понимаю, так мне иногда отвечают клиенты. Подскажите, это единственное, что вас останавливает?</i></p> <p>Далее пробуем разные варианты:</p> <p>У вас есть защитный экран или чехол для телефона, дома аптечка, полис ОМС, ОСАГО, подушки и ремни безопасности в машине и пр.</p> <p>Люди этим пользуются, потому что это разумный способ предусмотрительности.</p> <p>При этом, главным преимуществом программы является - возможность зафиксировать повышенный доход на длительный срок.</p>