

## Реакционные скрипты для отработки возражений по финансовым продуктам

**Возражение:** «Слишком большой ежемесячный платёж»

**Ответ:** «Понимаю, комфортный платёж — это основа принятия решения. Давайте подберём вариант с более длительным сроком кредита или рассмотрим возможность увеличения первоначального взноса — это уменьшит платёж. Кстати, у нас есть банки-партнёры, которые дают сниженные ставки при определённых условиях — могу сразу посчитать и показать».

**Возражение:** "Слишком высокая процентная ставка«

**Ответ:** «Да, это важный момент. Но ставка всегда зависит от нескольких факторов — доход, кредитная история, срок кредита. Мы сотрудничаем с более чем 10 банками в Казахстане, и наша система подбирает лучшие условия за считанные минуты. Часто ставка оказывается ниже, чем клиент ожидает. Давайте подадим заявку — это ни к чему не обязывает, зато вы увидите реальные цифры».

**Возражение:** Большая переплата

**Ответ:** «Переплата — это цена за возможность сесть за руль уже сейчас, не дожидаясь, пока накопятся нужные средства. При этом авто уже служит вам, экономит ваше время, приносит комфорт. Кроме того, вы всегда можете досрочно погасить кредит — многие наши клиенты так и делают, тем самым снижая переплату. Как показывает практика, 1 из 30 клиентов оплачивает кредит 7 лет, остальные либо сами досрочно погашают, либо меняют через трейд ин на авто выше классом. Мы покажем, как это выгодно».

**Возражение:** Я подумаю / Надо посоветоваться

**Ответ:** «Конечно, решение важное. Но чтобы думать предметно, нужно иметь перед собой полную картину. Давайте за 10 минут просчитаем предложения от банков — это бесплатно, ни к чему не обязывает, и вы сможете обсуждать уже конкретику. Так вам будет проще принять решение».

**Возражение:** Сейчас не лучший момент брать кредит

**Ответ:** «Понимаю. Но именно сейчас многие банки предлагают акции: сниженные ставки, кэшбэк или подарки. Завтра этих условий может не быть. Вы не обязаны брать кредит прямо сегодня, но если хотите зафиксировать выгодные условия — мы можем одобрить заявку и приостановить её до принятия решения. Это сохранит вам текущую выгоду».

**Возражение:** Хочу купить за наличные, коплю

**Ответ:** «Классный подход — но пока вы копите, цены на автомобили растут, особенно с учётом курса и поставок. В итоге вы можете накопить, но этого будет недостаточно. С кредитом вы можете сесть за руль сегодня, а часть денег оставить в резерв. При этом всегда можно закрыть кредит досрочно, как только накопите — без штрафов».

**Возражение:** "Я слышал, что в других салонах ставка ниже"

**Ответ:** «Да, на рынке бывает разное. Но мы — официальный партнёр более 10 банков, и наша система моментально выбирает лучшее предложение. Более того, наши менеджеры дополнительно согласовывают с банками индивидуальные условия для клиентов. Давайте сделаем расчёт — и вы сами увидите, насколько выгодно у нас».



**Возражение:** "Не хочу переплачивать банку"

**Ответ:** «Понимаю. Но если посмотреть с другой стороны — переплата за кредит часто меньше, чем рост цены автомобиля за год. Вы сохраняете свободу распоряжения деньгами, получаете машину уже сейчас, а не через 2–3 года. Это разумное финансовое решение, особенно если использовать автомобиль каждый день».

**Возражение:** "Боюсь потерять работу / доход нестабилен"

**Ответ:** «Это разумный подход — безопасность важна. Но есть решение: мы можем рассмотреть программу с минимальным первоначальным взносом и посильным платежом. Более того, некоторые банки предлагают услуги страхования платежей — если возникнут трудности, кредит будет временно закрываться страховой. Хотите, покажу условия?»