**🎯 Ситуационные кейсы + лучшие решения**

**📝 Кейс 1. Отказ банка клиенту с плохой кредитной историей**

🔷 **Ситуация:**  
Клиент получил от всех банков отказ из-за плохой кредитной истории. Недоволен и обвиняет компанию в потере времени.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Сохраняем спокойствие и уверенность.**  
   «Я Вас понимаю, эта ситуация действительно неприятная. Давайте вместе подумаем над альтернативными решениями.»
2. **Предлагаем альтернативы:**
   * Попробовать подать заявку через **2-3 недели** после закрытия текущих просрочек (если есть).
   * Рассмотреть вариант **созаемщика или поручителя**, если банки допускают.
   * Рассмотреть **другой автомобиль с меньшей стоимостью** для снижения суммы кредита.
   * Оформить **частичный наличный платеж**, если возможно.
3. **Действия:**
   * Фиксируем причину отказа в системе.
   * При необходимости согласовываем с руководителем дальнейшие действия (например, повторная заявка в другой банк через 2 недели).

**📝 Кейс 2. Клиент отказывается оформлять КАСКО**

🔷 **Ситуация:**  
Банк одобрил кредит только при условии КАСКО. Клиент считает, что это дорого, но хочет именно этот банк с низкой ставкой.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Аргументация через выгоду:**

«Я понимаю, что это дополнительная трата. Однако КАСКО полностью защищает Ваш автомобиль при любом ДТП и угоне. Если что-то случится, страховая выплатит всю сумму, и Вы останетесь и с машиной, и без долгов перед банком. Это даёт Вам полное спокойствие.»

1. **Предлагаем варианты:**
   * Оформить кредит в другом банке **без КАСКО**, но с более высокой ставкой.
   * Считаем переплату для клиента чтоб убедить взять с каско
2. **Завершаем решением клиента и фиксацией в системе**

**📝 Кейс 3. Ошибка в заявке клиента**

🔷 **Ситуация:**  
Отправлена заявка с ошибочными паспортными данными, банк отказал. Клиент требует срочного решения.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Признать ошибку и показать готовность решить вопрос:**

«Благодарю, что обратили внимание. Действительно, при вводе данных произошла ошибка с моей стороны. Сейчас я все исправлю и повторно отправлю заявку. Это займет около 15 минут.»

1. **Действия:**
   * Исправляем данные.
   * Повторно подаем заявку в банк.
   * Сообщаем клиенту, что вопрос решен, если вышел отказ пробуем через Саппорт или другие банки
   * Фиксируем инцидент в системе
   * Делаем вывод: **проверять данные вместе с клиентом** перед отправкой заявки, чтобы избежать подобных ошибок.

**📝 Кейс 4. Трейд-ин с долгом по кредиту**

🔷 **Ситуация:**  
Клиент сдает авто в трейд-ин, но за ним числится остаток по кредиту.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Объяснить клиенту процесс простыми словами:**

«Ваш автомобиль находится в залоге у банка, поэтому при сдаче в трейд-ин мы сначала погасим остаток долга, а оставшуюся сумму зачтем в качестве первоначального взноса на новый автомобиль.»

1. **Действия:**
   * Запросить **справку о сумме остатка долга** в банке.
   * Согласовать с отделом выкупа и бухгалтерией алгоритм погашения кредита и переоформления
   * Зафиксировать процесс

**📝 Кейс 5. Конфликт с другим отделом**

🔷 **Ситуация:**  
Отдел продаж неправильно рассчитал скидку, клиент требует пересчета, менеджер продаж не соглашается.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Сохраняем профессионализм и конструктив:**

«Коллеги, давайте проверим расчеты вместе, чтобы не допустить ошибок и сохранить доверие клиента.»

1. **Действия:**
   * Совместно пересчитать условия сделки.
   * Если разногласия сохраняются, обратиться к **руководителю отдела продаж или руководителю ФС** для оперативного решения.
   * Фиксировать итоговое решение в системе и договоре.
2. **Сохраняем нейтралитет в конфликте и строим коммуникацию на основе общих интересов – качества обслуживания клиента.**

**📝 Кейс 6. Выдача автомобиля без корректной регистрации**

🔷 **Ситуация:**  
Клиент хочет зарегистрировать автомобиль на другое лицо после оформления кредита и подготовки к выдаче.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Разъяснить клиенту процесс:**

«Для регистрации автомобиля на другое лицо нужно переоформить договор купли-продажи и документы в банке. Давайте сейчас уточним, какие документы Вам нужны, и согласуем новый договор.»

1. **Действия:**
   * Приостановить выдачу до переоформления документов.
   * Согласовать изменения с банком и отделом продаж.
   * Оформить новую заявку при необходимости (если меняется заемщик).
   * Зафиксировать ситуацию и шаги в системе.
2. **Подчеркнуть клиенту, что эти действия – требование законодательства и банка для его безопасности.**

**📝 Кейс 7. Клиент просит рассрочку вместо кредита**

🔷 **Ситуация:**  
Клиент пришёл оформить автокредит, но в процессе консультации решил, что хочет рассрочку без процентов, как в магазинах бытовой техники.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Корректно объяснить:**

«Понимаю Ваше желание сэкономить. В автосалоне рассрочка без процентов невозможна из-за высокой стоимости автомобилей. Однако есть банковские продукты с минимальными ставками, которые максимально приближены к рассрочке. Давайте подберу для Вас лучшее предложение.»

1. **Действия:**
   * Подобрать банки с минимальной ставкой (льготные программы, субсидии).
   * Объяснить клиенту разницу между рассрочкой и автокредитом.
   * Зафиксировать отказ от первоначальной идеи рассрочки в системе, если кредит не будет оформлен.

### 📝 ****Кейс 8. Клиент требует оформить кредит только через определенный банк****

🔷 **Ситуация:**  
Клиент настаивает на кредитовании только через «его банк», который не входит в список партнеров автосалона.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Объяснить клиенту процедуру:**

«К сожалению, с данным банком у нас нет прямого сотрудничества, поэтому я могу подобрать для Вас максимально выгодное предложение из числа банков-партнеров. Это позволит оформить кредит быстрее и без дополнительных визитов в отделение.»

1. **Действия:**
   * Предложить альтернативные банки-партнеры с аналогичными условиями.
   * При полном отказе клиента зафиксировать в систему причину отказа.

### 📝 ****Кейс 9. Задержка ответа от банка более 3 часов****

🔷 **Ситуация:**  
Заявка клиента зависла в банке, ответа нет более 3 часов. Клиент раздражен и нервничает.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Поддержать клиента:**

«Понимаю, ожидание всегда неприятно. Обычно банк рассматривает заявку в течение часа, но бывают задержки по внутренним причинам. Давайте я уточню статус прямо сейчас и предложу чай или кофе, чтобы Вам было комфортно ожидать.»

1. **Действия:**
   * Связаться с банком и выяснить статус заявки.
   * Предложить клиенту альтернативный банк (при длительной задержке).
   * Зафиксировать задержку в Cистеме

### 📝 ****Кейс 10. Клиент хочет оформить кредит на родственника****

🔷 **Ситуация:**  
Клиент хочет оформить автокредит на мужа/жену/сына, но оплачивать кредит будет он сам.

✅ **Лучшее решение:**

1. **Объяснить процесс:**

«В автокредите заемщиком будет указан именно владелец автомобиля. Он должен присутствовать при подаче заявки и подписании договора. Если Ваш родственник готов, давайте пригласим его сегодня для оформления.»

1. **Действия:**
   * Подготовить заявку на имя родственника.
   * Проверить документы родственника (паспорт, ИИН, справки о доходах при необходимости).
   * Зафиксировать в системе конечного заемщика.