



# Правила общения с Клиентом по телефону для Менеджеров КЦ

- Если возникают возражения или клиент увлекается какими-либо историями из жизни, его необходимо вернуть в скрипт, к примеру, следующим образом:

Если вопрос или возражение, говорим так:

- Елена, я записала ваш вопрос, давайте вернемся к нему чуть позже, сейчас нам нужно разобраться в Вашей ситуации, осталось еще немного вопросов, давайте продолжим.

Если история, говорим так:

- Елена, прошу прощения, что перебиваю, нам все-таки необходимо разобраться в Вашей ситуации, осталось еще немного вопросов, давайте вернемся к нашей теме.

**КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО:**

- давать клиенту консультацию по решению его проблем с долгами,
- отвечать на вопросы юридического характера, к примеру, таких:

- как можно решить вопрос с приставами, чтобы остановить взыскания?

- сколько у меня будет идти процедура?

- а у меня уйдет машина на торги?

- называть цены (прайс с клиентом не обсуждаем, это задача менеджера по продажам).

**Обсуждение всех вышеперечисленных вопросов возможно только с менеджером по продажам во время консультации!**