



С-1. Скрипт обработки лида

Скрипт для Менеджера Колл-центра.

Скрипт для обработки лида (версия сокращенная).

Цель скрипта: обработать заявку, назначить встречу.

Приветствие

Цель блока: установление контакта

Менеджер: Здравствуйте "Имя клиента", меня зовут "Имя менеджера", юридическая компания «Мяклов и Партнёры».

Вы ранее оставляли заявку на тему решения проблем с кредитами в ВК/ Телеграмме / Авито / на сайте/ по рекомендации, все верно?

Если имя Клиента в заявке не указано

Менеджер: Здравствуйте, меня зовут "Имя менеджера", юридическая компания «Мяклов и Партнёры».

Вы ранее оставляли заявку на тему решения проблем с кредитами в ВК/ Телеграмме / Авито / на сайте/ по рекомендации, все верно?

Вариант 1

Клиент: Да.

Перейти в сл. блок

Если имя Клиента в заявке не указано

Менеджер: как я могу к вам обращаться?

Клиент: Называет имя

	<p><i>Перейти в сл. блок</i></p> <p>Вариант 2</p> <p>Клиент: Заявку не оставлял</p> <p>Менеджер: "Имя Клиента", странно! Вижу ваши контакты системе. Тема списания задолженности для вас актуальна?</p> <p>Клиент: Да.</p> <p><i>Перейти в сл. блок</i></p> <p>Клиент: Ничего не нужно/Нет</p> <p>Менеджер: "Имя Клиента", правильно понимаю, что у вас нет задолженности по кредитам и займам?</p> <p>Клиент: Нет задолженностей</p> <p><i>Завершить диалог</i></p> <p>Менеджер: "Имя клиента", я вас понял (а), всего доброго</p> <p>Клиент: Вообще-то есть.</p> <p><i>Перейти в сл. блок</i></p> <p>Вариант 3</p> <p>Клиент: Мне ничего не нужно/Я решил свой вопрос</p> <p>Менеджер: "Имя клиента", я вас услышал, но мы с вами еще ничего не обсудили.</p> <p>Давайте разберём вашу ситуацию, займу буквально 2 минуты. Если поймёте, что можем вам чем-то помочь, обсудим детально. Готовы?</p> <p>Клиент: Ничего не нужно</p> <p><i>Завершить диалог</i></p> <p>Менеджер: "Имя клиента", я вас понял (а), всего доброго</p> <p>Клиент: Ну хорошо, давайте.</p> <p><i>Перейти на сл. блок</i></p>
<p>Программирование</p> <p>Цель блока: перехватить инициативу</p>	<p>Менеджер: "Имя Клиента", в чем заключается Ваш вопрос? Какая у Вас ситуация?</p> <p>Клиент: отвечает.</p> <p>Менеджер: Я Вас поняла! "Имя Клиента", позвольте задать Вам несколько вопросов, чтобы мы могли быстрее</p>

	<p>разобраться в вашей проблеме и предложить варианты решения. Договорились?</p> <p>Клиент: Хорошо.</p> <p><i>Перейти на сл. блок</i></p> <p><i>Если клиент возражает, перейти в блок "Возражения"</i></p>
<p>Квалификация</p> <p>Цель блока: провести квалификацию</p> <p>На этом этапе менеджер заполняет анкету клиента Д-2. Информация о встрече</p>	<p>Менеджер: "Имя клиента", какая у Вас общая сумма по всем кредитам вместе с процентами получается?</p> <p>Клиент: отвечает</p> <p>Менеджер: Эта сумма у Вас к выплате или Вы брали эту сумму кредитов?</p> <p>Клиент: отвечает</p> <p>Менеджер: Скажите, а залоговые кредиты у вас есть? Ипотека, автокредит?</p> <p>Клиент: отвечает</p> <p>Менеджер: Просрочек нет? Вовремя платите?</p> <p>Клиент: просрочек нет!</p> <p><i>Переходим к следующему вопросу.</i></p> <p>Клиент: просрочки есть!</p> <p>Менеджер: <i>Имя клиента</i>, подскажите, сколько уже не платите?</p> <p>Менеджер: Так, здесь разобрались. Какое у вас семейное положение? Вы в официальном браке?</p> <p>Клиент: отвечает</p> <p>Менеджер: Дети несовершеннолетние у Вас есть? Сколы им лет?</p> <p>Клиент: отвечает</p> <p>Менеджер: Хорошо, "Имя клиента", поняла Вас, давайте теперь по вашему имуществу пройдем. Что-то из имущества оформляли совместно в браке на Вас или на супругу/супруга?</p> <p>Клиент: отвечает</p>

	<p>Менеджер: Что оформлено лично на Вас из имущества: квартира /машина /дом / гараж?</p> <p>Клиент: отвечает</p> <p>Менеджер: "Имя клиента", в целом ситуацию Вашу увидела. Подскажите, пожалуйста, что больше всего Вас сейчас беспокоит? Почему решили обратиться?</p> <p>Клиент: отвечает</p>
<p>Закрытие на встречу</p> <p>Цель блока: назначить дату/время встречи</p>	<p>Менеджер: "Имя клиента", спасибо, что ответили на мои вопросы!</p> <p>Я запишу Вас на полноценную консультацию к помощнику арбитражного управляющего.</p> <p>Он сделает полный анализ вашей ситуации и расскажет все о процедуре.</p> <p>Также ответит на все ваши вопросы, чтобы в дальнейшем их не возникало.</p> <p>Можете даже заранее их подготовить до консультации, чтобы Вам было удобнее, хорошо?</p> <p>Вариант 1 - Клиент согласен на консультацию</p> <p>Клиент: отвечает.</p> <p>Менеджер: Подскажите, в каком городе Вы проживаете?</p> <p>Клиент: отвечает.</p> <p>Менеджер: Запись ведем на завтрашний день.</p> <p>Подскажите, <i>"Имя клиента"</i>, как Вам будет удобнее: ауди или видео консультация? До обеда или после обеда?</p> <p>Клиент: отвечает.</p> <p>Менеджер: Хорошо, есть время в N часов по московскому времени, удобно будет?</p> <p>Клиент: отвечает.</p> <p>Менеджер: Также я вам продублирую ссылки на нашу компанию, вы обязательно зайдите, посмотрите отзывы с нас, чтобы у вас уже были критерии выбора, на что опираться в дальнейших действиях.</p> <p>Клиент: отвечает.</p>

	<p>Менеджер: Я Вам предоставлю доступ к чату с нашими клиентами в телеграмме, чтобы Вы смогли лично с ними пообщаться. В чате отвечают как клиенты, так и руководитель. Все обязательно изучите, хорошо?</p> <p>Клиент: хорошо</p> <p>Вариант 2 - Клиент не согласен на консультацию <i>Перейти в блок "Возражения"</i></p>
<p>Отработка возражений Цель блока: выявить реальные возражения и закрыть их</p>	<p>Все возражения с отработками здесь</p>
<p>Закрытие Цель блока: еще раз зафиксировать дату/время консультации, попрощаться</p>	<p>Менеджер: Сразу после нашего разговора пришлю вам информацию о встрече и о нашей компании.</p> <p>А за 2 часа до консультации, напишем вам еще раз, чтобы напомнить о встрече.</p> <p>Не пугайтесь, не блокируйте, это не спам, Вам придут сообщения на WhatsApp, хорошо?</p> <p>Клиент: хорошо</p> <p>Менеджер: "Имя клиента", к этому номеру у вас привязан WhatsApp?</p> <p>Вариант 1 Клиент: Да</p> <p>Менеджер: Отлично, тогда завтра Вам позвонит помощник арбитражного управляющего в ___ по Мск , будьте на связи! Хорошего Вам дня!</p> <p>Вариант 1 Клиент: Нет WhatsApp</p> <p>Менеджер: Чем пользуетесь? Куда удобно получить информацию?</p> <p>Клиент: отвечает</p> <p>Менеджер: Отлично, тогда завтра Вам позвонит помощник арбитражного управляющего в ___ по Мск , будьте на связи! Хорошего Вам дня!</p>

