



## С-2. Скрипт проведения встречи

Скрипт для Менеджера отдела продаж.

Скрипт для проведения встречи с Клиентом (по телефону).

**Цель скрипта:** заключить договор на процедуру банкротства.

### ПРИВЕТСТВИЕ

**Цель:** расположить к себе клиента, вызвать доверие, снять напряжение.

**Менеджер:** Добрый день, *Имя клиента*?

**Клиент:** Да.

### ПРИЧИНЫ

**Цель:** выяснить причину из-за которых Клиент решил войти в БФЛ

**Менеджер:** Меня зовут, *Имя менеджера*, помощник арбитражного управляющего компании "Мяклов и Партнёры". Вы общались с моим коллегой по поводу решения проблем с кредитами и записаны на бесплатную консультацию, всё верно?

**Клиент:** да.

**Менеджер:** Я расскажу вам, как будет проходить процедура, обсудим все детали и условия, но перед этим я уточню пару вопросов, хорошо?

**Клиент:** Хорошо.

	<p><b>Менеджер:</b> Отлично! Подскажите, почему у Вас сложилось сложное финансовое положение в данный момент, что случилось?</p> <p><b>Клиент:</b> Потерял работу/ упал доход / обманул банк / любой ответ.</p> <p><i>Далее: Если Клиент ответил на какой-то из вопросов в своей истории, задайте вопрос в формулировке: “Я правильно понял, что...?”</i></p> <p><i>(Например: Я правильно понял, что общая сумма всех кредитов и долгов у Вас .... ничего не упустили?)</i></p>
<p><b>ОБЩАЯ СУММА</b></p> <p><b>Цель:</b> выяснить подходит ли Клиент под БФЛ</p>	<p><b>Менеджер:</b> Я понял. <i>Имя клиента</i>, а какая общая сумма всех кредитов получается, включая долги, пени, штрафы. Сколько ВСЕГО ДОЛЖНЫ?</p>
<p><b>ПЛАТЕЖИ ПО КРЕДИТАМ</b></p> <p><b>Цель:</b> понять финансовую нагрузку Клиента</p> <p><b>ПРОСРОЧКИ</b></p> <p><b>Цель:</b> вскрыть боли клиента, понять насколько Клиент близок к принятию решения по БФЛ</p>	<p><b>Менеджер:</b> Подскажите, <i>Имя клиента</i>, из чего складывается эта сумма (долги, штрафы, пени, ЖКХ)?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p> <p><b>Вывод:</b></p> <p>То есть, в данный момент, Вы должны порядка ##### руб, но, я так понимаю, вернуть их на текущих условиях затруднительно? Я верно понял?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p> <p><b>Менеджер:</b> Ага, отметил, <i>Имя клиента</i>, а сколько составляет ежемесячный платёж по всем кредитам?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p> <p><b>Менеджер:</b> Услышал Вас, <i>Имя клиента</i>, а могу поинтересоваться, просрочки уже есть по каким-то кредитам?</p> <p><b>Клиент:</b> Просрочек пока нет / Просрочки уже есть</p> <p><b>Менеджер:</b> <i>вывод: (один из):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- то есть просрочек ПОКА нет, но, я так понимаю, УЖЕ тяжело платить?</li> <li>- то есть, УЖЕ есть просрочки, уже начисляют штрафы, я верно понимаю?</li> </ul>

	<p><b>Клиент:</b> отвечает.</p>
<p><b>Официальный доход</b></p> <p><b>Цель:</b> выяснить платежеспособность Клиента, понять кол-во дохода, которое будет оставаться на реализации имущества, есть ли обоснование для прохождения процедуры</p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, подскажите официально работаете на данный момент? Сколько составляет официальный доход?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает</p>
<p><b>ИМУЩЕСТВО</b></p> <p><b>СДЕЛКИ ЗА 3 ГОДА</b></p> <p><b>Цель:</b> понять нет ли критичных сделок для БФЛ</p>	<p><b>Менеджер:</b> Хорошо, отметил себе. Давайте по имуществу пройдемся. Я правильно понял из анкеты, что у вас нет имущества, нет сделок купли-продажи за последние 3 года, нет ипотеки и автокредитов, верно?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p> <p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, скажите, вас уже беспокоят звонки кредиторов, коллекторов?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p> <p><b>Менеджер:</b> всё понятно, отметил себе.</p>
<p><b>БЛИЖАЙШИЙ ПЛАТЁЖ</b></p> <p><b>Цель:</b> предложить клиенту вступить в БФЛ, а не платить сл. платеж</p> <p><b>СКОЛЬКО ОСТАЁТСЯ ПОСЛЕ ВЫПЛАТЫ ПЛАТЕЖЕЙ</b></p> <p><b>Цель:</b> выявить разницу между платежами по кредиту и заработком для обоснования БФЛ</p>	<p><b>Менеджер:</b> Подскажите, <i>Имя клиента</i>, когда ближайший платёж будет?</p> <p><b>Клиент:</b> Через неделю/ уже оплатил, со скрипом / уже просудили, списывают приставы.</p> <p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, а что у Вас по факту остаётся после платежей по кредитам? Получается как-то закрывать обязательства, или ситуация уже критическая?</p> <p><b>Клиент:</b> Ну, как-то вертимся / критическая / да вот, даже не знаю что делать; Ну, с частью кредитов я справляюсь / вообще тяжело, конечно.</p> <p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, ситуация достаточно сложная, а как Вы планируете выходить из неё, если уже трудно платить по кредитам?</p> <p><b>Клиент:</b> Ну вот, хочу банкротство / пока даже не знаю / вот думаю, как правильно.</p> <p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, конечно, в вашем вопросе, банкротство – самый разумный</p>

	<p>выход из ситуации!</p>
<p>С информацией о компании знакомились?</p> <p>Цель: установить, знает ли Клиент о БФЛ</p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, теперь мне полностью понятна Ваша ситуация. Я хочу Вам сказать, что (!) <b>предварительно</b>, Вы полностью подходите под процедуру банкротства!</p> <p>Скажите, по тем ссылкам, которые мы вам отправляли, что-то удалось посмотреть о банкротстве, о компании?</p> <p><b>Клиент:</b> Нет / да, вот мне интересно банкротство / реструктуризация / а сколько стоят Ваши услуги? (Любой ответ)</p> <p><b>Менеджер:</b> Услышал Вас. Давайте я Вам вкратце расскажу о нас, опишу, как именно мы можем избавить Вас от кредитов и долгов и что для этого нужно, хорошо?</p>
<p><b>ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ</b></p> <p>Цель: дать понять клиенту, что мы – надёжная компания, которой можно верить!</p>	<p><b>Менеджер:</b> Мы федеральная юридическая компания, специализируемся именно на решении проблем с кредитами и долгами с 2015 года.</p> <p>У нас один офис, находится в г. Набережные Челны.</p> <p>Мы действуем <b>ТОЛЬКО В РАМКАХ ЗАКОНА</b>. Основной закон, который позволяет нам помогать гражданам списывать их кредиты и долги-это ФЗ-127 о Финансовой несостоятельности.</p> <p>Здесь важно подходить под критерии закона, поэтому мы задаем столько вопросов, чтобы максимально проанализировать вашу ситуацию.</p> <p>Работа будет строиться дистанционно, это не требует вашего присутствия в суде. Все вопросы с банками мы возьмём на себя, и коллекторов с Вас снимем!</p> <p>Мы давно работаем в этой сфере, за 8 лет - ни одного проигранного дела! Как видите,</p>

	<p>у нас есть опыт и компетенции, чтобы вам помочь и решить вашу ситуацию.</p> <p><i>Имя клиента</i>, как Вы смотрите на то, чтобы перестать платить по кредитам уже сегодня?!</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p>
<p><b>ЭТАПЫ ПРОЦЕДУРЫ</b></p> <p><b>Цель:</b> объяснить клиенту этапы БФЛ , чтобы</p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, чтобы вам легче было принять решение, кратко расскажу, в чём заключается наша работа, а далее сориентирую Вас по стоимости.</p> <p><b>Первая наша задача</b> - это обосновать Ваше сложное финансовое положение. Это делается на основании документов. От Вас требуется просто доверить дело нам, предоставить несколько документов по списку, и мы всё сделаем!</p> <p><b>Далее</b> мы привлекаем финансового управляющего. Его задача - подтвердить Ваше финансовое положение на основании собранных документов. Примерно от 4до 6 месяцев вы будете получать прожиточный минимум согласно вашему региону.</p> <p><b>Далее</b>, мы реализуем Ваше право 1 раз в 5 лет списать все кредиты и долги.</p> <p><i>Имя клиента</i>, мне удалось донести до вас суть нашей работы?</p> <p><b>Клиент:</b> если да, <i>переходим к след.блоку.</i></p> <p><i>Если нет, уточняем, что именно не понятно, возвращаемся, ещё раз объясняем суть работы.</i></p>
<p><b>ЦЕНА И СРОКИ</b></p> <p><b>Цель:</b> объяснить Клиенту сроки прохождения БФЛ и стоимость</p>	<p><b>Менеджер:</b> Отлично. Давайте обсудим условия: по времени в среднем вся процедура занимает от 6 до 12 месяцев.</p> <p><i>Если клиент возражает по поводу сроков, смотрим блок «Возражения».</i></p> <p>Ваш долг (<i>будущий долг, сколько нужно будет вернуть с учетом просрочек и невозможности платить кредиты</i>) в размере ##### рублей (<i>например: 500 000 руб</i>) мы готовы списать за ##руб (<i>см. Прайс</i>).</p>

	<p><i>Если клиент возражает или молчит по поводу стоимости услуги, переходим к блоку «Рассрочка».</i></p>
<p><b>РАССРОЧКА</b></p> <p><b>Цель:</b> предложить рассрочку, если Клиент не готов оплачивать полную стоимость сразу</p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, эту сумму не обязательно оплачивать сразу!</p> <p>Для начала достаточно оплатить всего <b>### руб</b> (<i>первый взнос согласно прайсу</i>), и мы сразу начнём формировать документы, а Вы - будете свободны от очередных платежей по кредитам.</p> <p>Далее оплата происходит по графику. Больше Вы нам ничего не платите. То есть все Ваши кредиты и долги будут официально списаны!</p> <p>Насколько это Вам подходит?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p>
<p><b>ПРЕДЗАКРЫТИЕ</b></p> <p><b>Цель:</b> получить от клиента подтверждение сделки, договориться о заключении договора</p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя Клиента</i>, сама идея списания ваших кредитов и долгов понравилась?</p> <p>Может быть, остались какие-то вопросы касаясь нашей работы, на которые я вам не ответил?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает</p> <p><b>Менеджер:</b> Хорошо, тогда сейчас для составления договора жду от вас фото паспорта: лицевую сторону и прописку.</p>
<p><b>НЕ ПЛАТИТЬ ПО КРЕДИТАМ</b></p> <p><b>Цель:</b> донести ключевое преимущество БФЛ</p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, также, я хотел бы обратить внимание ещё раз, поскольку мы часто сталкиваемся с данной сложностью: я прошу Вас НИЧЕГО НЕ ДЕЛАТЬ до момента начала нашей работы. Не платить банкам, МФО, коллекторам, - никому.</p> <p>Повторюсь, наша задача подтвердить Ваше сложное финансовое положение. И если Вы будете продолжать платить по</p>

	кредитам, списать их будет значительно сложнее.
<p><b>Преимущество услуги:</b> нет неприятного общения с кредиторами.</p>	<p><b>Менеджер:</b> "Имя клиента", Ваш ближайший платеж ____ (назвать дату). В таком случае до (назвать дату) числа я хотел бы попросить Вас предоставить нам возможность взять всё общение с банками, МФО / приставами на себя. Это Вас устроит?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p>
<p><b>ЗАКРЫТИЕ</b> <b>Цель:</b> получить согласие на старт БФЛ</p> <p><b>КОГДА ГОТОВЫ НАЧИНАТЬ?</b></p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, я предлагаю Вам начать!</p> <p>Завтра же я напишу для Вас отзыв на согласие обработки персональных данных и отказ от оплаты кредитов, и переключу работу на нас.</p> <p>А далее соберу документы и мы начнём процедуру списания.</p> <p><i>Имя клиента</i>, Готовы начать?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает</p>
<p><b>ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ</b> <b>Цель:</b> выявить истинные возражения и закрыть их</p>	<p>Все возражения с отработками <a href="#">здесь</a></p>
<p><b>ОПЛАТА</b> <b>Цель:</b> согласовать удобный для Клиента способ оплаты</p>	<p><b>Менеджер:</b> <i>Имя клиента</i>, Как Вам будет удобнее оплатить договор, через счёт, через карту?</p> <p><b>Клиент:</b> отвечает.</p> <p><b>Менеджер:</b> Я прямо сейчас отправлю Вам реквизиты на оплату. Подскажите, <i>Имя клиента</i>, в течение какого времени можете оплатить?</p> <p><i>(задача менеджера – получить точную договоренность по оплате).</i></p> <p><b>Клиент:</b> оплачу вечером / завтра/ сразу</p>
<p><b>ЗАВЕРШЕНИЕ</b> <b>Цель:</b> объяснить Клиенту дальнейшие действия после оплаты</p>	<p><b>Менеджер:</b> сразу после оплаты с вами свяжется Отдел заботы, они подготовят</p>

договор и добавят вас в чат юристами, где вы сможете задать любые вопросы.

**Менеджер:** *Имя клиента*, тогда жду от вас чек об оплате и мы начинаем работу! Договорились?

**Клиент:** отвечает.

**Менеджер:** *Имя клиента*, спасибо Вам за уделенное время, и не переживайте, мы обязательно Вам поможем!  
До свидания!