



## ОП-8. Действия МОП, если Клиент не оплатил 1-й платеж

**Цель:** описать действия Менеджер по продажам, если Клиент не оплатил 1-й платеж по рассрочке

**Идеальный результат:** Клиент оплатил аванс, средства получены.

**Пользователи:** Менеджер по продажам

**Редактор:** РОП

**Дата последней редакции:** 17.08.23

1. Менеджер по продажам связывается с Клиентом и уточняет по какой причине оплата не была произведена, если прошел срок, оговоренный с Клиентом по оплате аванса, но не позднее, чем на следующий день.

**ВАЖНО!!!** Если клиент передумал оплачивать, то главная задача – выяснить истинное возражение и отработать его.

2. Если Клиент подтверждает, что готов оплатить, но еще этого не сделал, то Менеджер должен:

- Выяснить причину и добавить срочности, т.к. "Заканчивается акция" (если она есть), "Мы начнём собирать документы только после внесения оплаты".
- Напомнить о том, что сбор документов начнётся только после зачисления средств
- Выяснить новый срок внесения платежа, внести его в Битрикс 24

3. В случае, если способ оплаты не подходит, либо не получается оплатить выбранным способом, то Менеджер по продажам предлагает другие варианты согласно [ОП-13. Способы оплаты](#)

4. Если Клиент, не скидывал платежное поручение (ПП) Эксперту, то необходимо запросить ПП у Клиента, отправить его РОПу и вернуться к Клиенту с обратной связью.