### CHANK\_005

# Сценарии обработки входящих писем (PROVE GROUP AI)

---

## 1. Запрос чек- листа

[Имя], здравствуйте!

Благодарю за обращение в нашу компанию !

Получила ваше письмо – очень вовремя.

Ниже базовый чек- лист типовых ошибок для вашей категории товара.

* [ошибка1]
* [ошибка2]
* [ошибка3]
* [ошибка4]
* [ошибка5]
* [ошибка6]
* [ошибка7]
* [ошибка8]
* [ошибка9]
* [ошибка10]

Если в процессе подготовки пакета документов , у Вас возникнут вопросы или потребуется разбор именно вашей схемы – пишите, договоримся о созвоне.

Я всегда на связи.

С надеждой на плодотворное сотрудничество,

Мария Соколова. ПРОВЕ ГРУПП

---

## 2. Запрос консультации

[Имя], добрый день!

~~Спасибо, что написали./~~ Благодарим за Ваш запрос.

Если желаете обсудить детали, прошу выбрать удобное время для звонка:

* [день], [ время1]
* [день], [ время2 ]
* Либо укажите любое, удобное для Вас время , мы обязательно свяжемся с Вами.

Могу разобрать Вашу схему по шагам и сразу дать конкретные рекомендации – чтобы сэкономить Ваше время !

Заранее благодарю за обратную связь,

С Уважением,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 3. Запрос расчёта стоимости

[Имя], здравствуйте!

Чтобы рассчитать стоимость наших услуг именно для Вашей поставки, уточните, пожалуйста:

Какая категория и объём груза ( в штуках или килограммах кол-во грузовых мест, тоннаж, паллеты, вид транспортной упаковки)?

По какому маршруту планируете отправку (откуда – куда)?

Каким видом транспорта планируется перевозка ?

Нужен ли полный пакет « под ключ» или таможенное оформление делает другой таможенный представитель/ брокер ?

Как только получу эти данные – подготовлю ~~смету~~ расчет или проект договора. Всё прозрачно, без “от” цен и лишних обещаний

В ожидании обратной связи от Вас.

С Уважением,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 4. Вопрос по процессу таможенного оформления

[Имя], добрый день!

Спасибо за Ваш вопрос – на старте всегда есть нюансы.

Обычно нужны:

- Внешнеторговый контракт между импортером в РФ и продавцом товара.

* Инвойс на данную партию или УПД
* Сертификаты и прочие разрешительные документы ( если требуются по вашему товару)
* Договор с нами (на оказание услуг таможенного представителя)

Всё остальное согласуем уже в процессе – под вашу задачу.

По времени: стандартно таможенное оформление занимает 1 –2 рабочих дня. ~~(скоропорт – быстрее).~~ Если груз нестандартный – до 3- 4 дня, при отсутствии дополнительных мер контроля со стороны таможенных органов.

Могу прислать чек- лист документов или созвониться для разбора вашей ситуации – напишите, как удобнее.

На связи,

С Уважением,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУП

## 5. Возражение по стоимости

[Имя], понимаю, вопрос по стоимости услуг всегда острый.

Если не секрет, напишите пожалуйста , какие условия предлагают для сравнения?

У меня в расчёте уже заложены:

– Персональный менеджер

– Страхование ответственности

– Поддержка 24/ 7

– Прозрачный договор без скрытых комиссий

Если нужно – подготовлю сравнительную таблицу или подскажу, где реально можно сэкономить без потери в качестве.

С Уважением,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 6. Возражение “у нас уже есть таможенный брокер”

[Имя], ~~спасибо, что честно написали./~~ Благодарим за честный ответ

Многие клиенты приходят уже с действующим таможенным брокером – это нормально.

Я не уговариваю менять подрядчика. Могу бесплатно

посмотреть вашу схему и показать, где могут быть риски или ненужные расходы. Всё – без давления.

Если интересно – вышлю чек- лист или дам рекомендации по оптимизации.

Всегда на связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 7. Запрос деталей кейса/услуг

[Имя], очень рада, что вы интересуетесь деталями – люблю, когда клиент глубоко разбирается.

У нас есть кейсы по вашей категории и похожим задачам. Могу прислать короткий обзор с шагами и итогом для клиента. Или устроить мини- презентацию, где разберём всё в деталях.

Как удобнее – письмо, звонок или встреча?

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_006

## 8. Повторный интерес после чек- листа

[Имя], добрый день!

Спасибо, что вернулись с вопросами после чек -листа – значит, был полезен.

Если появились детали по вашему грузу или нужна помощь с

оформлением – просто напишите. Можем коротко созвониться или я разложу всё по шагам письмом – как вам удобнее.

С Уважением,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 9. Клиент просит подготовить договор

[Имя], здравствуйте!

Уже готовлю для вас проект договора , учту все ваши пожелания и нюансы.

После подготовки шаблона , сразу отправлю на согласование и поясню все спорные моменты.

Если появятся вопросы или хотите что -то изменить ~~– просто напишите, всё поправим~~ / наши юристы согласуют все возможные варианты урегулирования спорных моментов

На связи, с Уважением,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 10. Клиент откладывает решение

[Имя], спасибо, что честно предупредили.

Понимаю – иногда решение требует времени.

Сохраняю ваш контакт, не буду беспокоить без повода.

Если ситуация поменяется или появятся вопросы по документам – пишите, обязательно Вам отвечу.

Всегда на связи.

Мария Соколова,

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 11. Клиент отказался

[Имя], благодарю за прямой ответ.

Уважаю ваш выбор – не буду надоедать письмами.

Если условия вдруг изменятся – обращайтесь, помогу.

Хорошей работы и удачи в делах!

Мария Соколова,

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 12 . Клиент ссылается на сложную/нестандартную ситуацию

[Имя], добрый день!

Спасибо, что сообщили подробные детали.

Нестандартные задачи для нас привычны – часто разбираем такие кейсы лично.

Можем быстро созвониться, чтобы ничего не упустить, или

опишите нюансы письмом – я всё внимательно просмотрю и предложу рабочее решение.

Включаюсь в Вашу задачу,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 13. Возражение по срокам

[Имя], понимаю, сроки бывают критичны.

Мы оформляем всё максимально быстро – 1– 2 дня для большинства грузов, особенно для скоропортящихся.

Если есть особые ограничения по времени – напишите, подстроюсь и скажу ~~честно~~, в какие сроки реально можно уложиться.

Можем обсудить детали по вашему кейсу и найти, где ускориться.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 14. Вопрос о гарантиях и безопасности

[Имя], спасибо за вопрос – для многих это ключевой момент.

У нас официальные договоры страхования ответственности – Ваши интересы защищены документально и на деле.

Если хотите, вышлю типовой договор и расскажу подробно, как работает защита.

Всегда готова объяснить каждый шаг,

С Уважением, Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 15. Клиент хочет обсудить не только таможенное оформление, но и логистику/экспедирование

[Имя], добрый день!

Да, мы берём на себя не только таможенное оформление, но и логистику/экспедирование

«под ключ» – подбираем перевозчиков, контролируем сроки и качество на каждом этапе.

Если удобно, могу связать вас с нашим логистом или устроить совместный созвон, чтобы обсудить маршрут и нюансы.

Напишите, как удобнее – письмом или по звонку.

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_007

## 16 . Повторный интерес после отказа

[Имя], здравствуйте!

Рада снова видеть Ваше письмо – значит, ситуация поменялась.

Напишите, что изменилось и что сейчас важно – пересчитаю всё по-новому и быстро подключусь.

Если есть вопросы или нужно просто советом – пишите, всегда готова помочь.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 17 . Запрос детального сравнения с другим брокером

[Имя], добрый день!

Сравнивать условия – это правильно. Могу подготовить простую таблицу: где плюсы у нас, где у вашего таможенного представителя /брокера.

Напишите, что для вас главное: цена, сроки, поддержка, риски, и вышлите, если не сложно, типовой договор или основные условия второго варианта.

Всё посмотрю~~, честно~~ и распишу ~~без воды.~~

На связи для любых вопросов, Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 18 . Клиент хочет срочный расчёт “ прямо сейчас”

[Имя], добрый день!

Если горит – считаю быстро. Пришлите, пожалуйста:

- Какая категория и объём груза ( в штуках или килограммах кол-во грузовых мест, тоннаж, паллеты, вид транспортной упаковки)?

- По какому маршруту планируете отправку (откуда – куда)?

- Каким видом транспорта планируется перевозка ?

- Нужен ли полный пакет « под ключ», логистика, экспедирование груза в порту или только таможенное

Как только будут детали – сразу вышлю ~~смету~~ расчет . Если срочно, могу Вам позвонить ~~или обсудить по видео.~~

Жду вашего ответа, Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 19 . Клиент предлагает нестандартное сотрудничество (бартер, доля, продвижение)

[Имя], спасибо за интересную идею!

Такие варианты обсуждаем индивидуально – расскажите подробнее, как вы это видите, на каких условиях.

Проконсультируюсь с командой и дам ответ максимально

быстро. Даже если не срастётся сейчас – дам честную обратную связь и, возможно, встречное предложение.

Благодарю за нестандартный подход,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 20. Запрос на проведение очной встречи/визита

[Имя], добрый день!

Личный контакт всегда полезен.

Скажите, как удобнее встретиться:

– В нашем офисе

– На Вашей площадке

– Онлайн ( Zoom, Teams)

Готова подстроиться под Ваш график. Если хотите – до встречи могу выслать материалы или ответы на вопросы, чтобы

разговор был максимально предметным.

Жду Вашего решения, Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 21. Клиент спрашивает про скидки или особые условия

[Имя], спасибо, что спросили прямо.

Если объёмы крупные или готовы работать на постоянной

основе – обсудим индивидуальные условия, есть своя система лояльности.

Напишите, какие объёмы и задачи у Вас – рассчитаю

персональное предложение. Можем обсудить по телефону или письменно – как Вам проще.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 22. Клиент запрашивает юридическую информацию, лицензии, разрешения

[Имя], добрый день!

У нас есть официальная лицензия таможенного представителя , номер которой всегда прописывается в договоре .

Могу выслать копии лицензий, свидетельства, образцы

договоров – что потребуется. Если нужна отдельная справка или документ для ваших партнёров – подготовлю.

Уточните пожалуйста, что именно отправить,

С Уважением, Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 23. Возражение “ мне отказали в другом месте” или “есть негативный опыт”

[Имя], спасибо, что рассказали честно.

Сложные истории бывают – если поделитесь, где именно был сбой, разберём всё вместе и заложим запас, чтобы не

повторять чужие ошибки.

В таких случаях всегда делаю дополнительный аудит и держу процесс под контролем лично.

Если решите попробовать – буду с вами на каждом шаге.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_008

## 24. Клиент просит примеры документов или кейсов “ под свой бизнес”

[Имя], добрый день!

Подготовлю для вас подборку – выберу документы и кейсы, которые максимально похожи на вашу задачу.

Если есть какие- то особые нюансы или пожелания – дайте знать, подберу примеры именно под ваш бизнес.

Можно всё обсудить письмом или созвониться – выберите, как удобнее.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 25. Вопрос по срокам действия расчёта, спецусловий или акций

[Имя], спасибо за вопрос!

Любой индивидуальный расчёт или специальное условие держится не меньше 5 рабочих дней. Если нужно

зафиксировать цену или срок дольше – скажите, подстроюсь под Ваш план.

Все акции и бонусы обговариваем заранее – никаких

подводных камней и “мелкого шрифта” в договоре не будет.

Если появятся вопросы – отвечу быстро.

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 26. Возражение “ слишком много бюрократии/ документов”

[Имя], понимаю, когда бумажных дел слишком много – это раздражает.

Часть документов требует законодательство и гос. структуры , но всё, что можно взять на себя – беру. Вы не тратите время на

бюрократию, лишнее объясню или уберу.

Могу сделать для вас короткий чек- лист – покажу, где можно сэкономить время и силы. Если что- то непонятно – просто

напишите, объясню максимально доступно для Вас

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 27. Вопрос “ а кто будет вести моё таможенное оформление?” Кто будет растамаживать груз ? Кто будет заявлять импорт? Кто будет подавать декларацию в таможню ?

[Имя], добрый день!

Таможенное оформление осуществляется силами наших опытных специалистов.

У вас будет персональный менеджер – человек, который с Вами на связи 24/7. Если нужен эксперт по узкой теме – подключу профильного специалиста или юриста.

Если хотите познакомиться заранее – сразу дам контакты вашего персонального менеджера.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 28. Возражение “нам обещали дешевле/ быстрее/проще в другой компании”

[Имя], спасибо, что прямо сказали/ сообщили нам о Вашей проблеме

Могу сравнить условия по пунктам, если расскажете детали. Дешевле часто значит – риски выше, гарантий меньше. У нас всё прозрачно: прописываем условия, страхуем

ответственность, не обещаем невозможного.

Если нужно сравнение или разбор вашего варианта –

подготовлю, чтобы у вас была вся информация для решения.

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 29. Вопрос “ можно ли начать с маленькой партии/тестового заказа?”

[Имя], конечно, можно!

Многие клиенты начинают с тестового заказа – это нормальная практика. Проверите процесс, оцените сервис на небольшом

объёме.

Пришлите параметры – сразу посчитаю стоимость, расскажу, как минимизировать расходы и риски при запуске “на пробу”.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 30. Возражение “нам важна полная конфиденциальность”

[Имя], спасибо за доверие – конфиденциальность для нас важный принцип.

Всё по NDA, никто вне ПРОВЕ ГРУПП не увидит Ваши данные.

Если нужно – пришлю текст NDA или добавим отдельные условия в договор.

Любые вопросы по защите информации разбираем

персонально – готова пояснить всё, что важно для Вас.

С Уважением,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 31. Вопрос “работаете ли вы с нашей категорией товара?”

[Имя], здравствуйте!

Да, опыт с разными категориями есть – и стандартные, и редкие.

Расскажите подробнее о Вашей категории и нюансах – быстро скажу, что можем сделать, и подберу примеры похожих кейсов.

С Уважением,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_009

## 32 . Вопрос по географии работы (“работаете ли вы в нашем регионе?”)

[Имя], добрый день!

Работаем по всей России – Москва, Московской области, г. Санкт-Петербург и Ленинградской области, г. Владивосток, г. Новороссийск, г. Брянск и Брянской области, г. Смоленск, г. Ростов на Дону, г. Псков и Псковской области.

Если ваш регион особенный или есть нюансы, напишите детали – честно скажу, как быстро сможем включиться.

Если нужна поддержка на месте – подключу проверенных партнёров или всё организую дистанционно.

Заранее благодарю за обратную связь,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 33. Вопрос “ можете ли вы сопровождать в ходе проверки или внештатной ситуации?”

[Имя], благодарю за Ваш вопрос.

В случае проверок и нештатных ситуаций беру сопровождение на себя – вплоть до контакта с инспекцией, консультаций и

подготовки всех официальных ответов.

Если у Вас уже что- то случилось – расскажите, подключусь

сразу. Чем быстрее разберёмся, тем проще решить возникшие вопросы с минимальными потерями

На связи,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 34. Запрос на партнёрство или интеграцию сервисов

[Имя], добрый день!

Партнёрства и интеграции всегда рассматриваем – расскажите, какой формат вам интересен: технический, маркетинговый,

обмен сервисами?

Могу сразу познакомить с ответственным специалистом или

обсудить детали лично. Если потребуется – устроим отдельную встречу для обсуждения всех нюансов.

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 35 . Возражение “у нас плохой опыт автоматизации/ботов/AI в прошлом”

[Имя], понимаю ваши опасения – после неудачного опыта доверять сложно.

У нас за каждым проектом стоит живой человек – Ваш персональный менеджер всегда на связи, эксперты проверяют каждый этап.

Всё подстраиваем под Вас,

С Уважением,  
Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 36 . Вопрос “работаете ли вы с госзакупками/ тендерами?”

[Имя], здравствуйте!

Да, работаем ~~с госзаказами и~~ тендерами, знаем специфику и требования.

Если нужна отдельная проработка под ~~закупки~~ тендер – подготовлю образцы документов и расскажу, на что обратить внимание.

Пишите, что нужно – подключусь лично.

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 37 . Вопрос “можете ли вы обучить моих сотрудников/команду?” ( лучше не надо :) )

[Имя], добрый день!

Можем провести обучение – как онлайн, так и лично. Разберём ошибки, риски, нюансы оформления.

Напишите, что актуально – составлю индивидуальную

программу или подберу ближайшее занятие из открытых сессий.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 38 . Клиент просит рекомендации по смежным услугам (логистика, сертификация, финансы)

[Имя], спасибо за доверие!

У нас есть свои специалисты, а также надёжные партнёры .

ВЭД, финансам, логистике

Если нужна конкретная услуга – уточните пожалуйста , подберу Вам предложения именно под ваш запрос.

В ожидании обратной связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 39 . Клиент просит персональное коммерческое предложение/презентацию для руководства

[Имя], добрый день!

Подготовлю для вас персональное КП или презентацию – учту ваши задачи, специфику и требования.

Если есть свой шаблон или пожелания к формату – присылайте, всё сделаю под ваши стандарты.

Как удобнее отправить: письмом или обсудить на встрече?

В ожидании обратной связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

### CHANK\_010

## 40. Клиент хочет получать только новости/аналитику, но не коммерческие предложения

[Имя], спасибо за честную обратную связь!

Учитываю ваш запрос – буду присылать только новости,

аналитику и важные изменения. Никаких коммерческих писем.

Если когда-нибудь понадобится консультация или разбор услуг – пишите напрямую, всегда помогу лично.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 41. Клиент просит “ничего не присылать” или требует полного удаления из базы

[Имя], всё поняла – больше не отправляю никаких писем.

Ваши контакты удаляю из базы полностью, как того требует закон.

Если ситуация когда-нибудь изменится – всегда готова помочь. Хорошего дня и удачи!

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 42 . Клиент благодарит за консультацию, но сейчас “ничего не нужно”

[Имя], благодарю за тёплые слова и обратную связь!

Если появятся вопросы или планы на будущее – пишите, всегда отвечаю лично и без формальностей.

Удачи Вам и развития Вашему бизнесу!

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 43. Запрос на сопровождение сделки “ под ключ” ( с нуля)

[Имя], здравствуйте!

Готова включиться с самого начала – от консультации до финального контроля всей поставки.

Опишите задачу и параметры груза – соберу все шаги, подготовлю документы, сразу расскажу всю цепочку поэтапно .

Как только получу детали – дам пошаговый план и подключу нужных специалистов.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 44. Вопрос “а можно ли оформить дистанционно/без визита?”

[Имя], да, всё можно сделать дистанционно – большинство клиентов решают всё без визита.

Документы согласовываем по электронной почте ~~или в мессенджерах ?,~~ оригиналы отправляем курьером или через ЭДО.

Напишите, какой способ Вам ближе – покажу, как упростить процесс до минимума.

С Уважением,

Мария Соколова,

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 45. Возражение “ долго не отвечали” или “потеряли запрос”

[Имя], извиняюсь за задержку – Ваша ситуация не осталась без внимания.

Обещаю держать ваш вопрос под личным контролем, чтобы такого больше не повторялось.

Если задача ещё актуальна – дайте знать, приоритетно включаюсь.

На связи,

Мария Соколова ПРОВЕ ГРУПП

---

## 46 . Клиент просит сделать всё “ под ключ” и без головной боли

[Имя], понимаю ваш запрос полностью.

“Под ключ” у нас значит, вы просто отдаёте задачу и дальше всё на мне: ~~оформлю документы~~ / проконсультирую по оформлению документов , прослежу за сроками, всё

расскажу заранее.

Если хотите, сразу распишу этапы – что беру на себя, где подключаю специалистов и как всё пройдёт для Вашего спокойствия.

Уточните пожалуйста детали, постараемся все организовать максимально удобно для Вас

С Уважением,

Мария Соколова,

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 47 . Клиент интересуется отзывами/рекомендациями

[Имя], добрый день!

Могу выслать свежие отзывы и рекомендации по Вашей сфере или похожим проектам.

~~Если интересуют подробности – могу организовать прямой контакт с клиентом ( по согласованию).~~

Всегда открыта к вопросам,

С Уважением ,

Мария Соколова

ПРОВЕ ГРУПП

---

## 48. Ситуация не попадает ни под один сценарий

[Имя], спасибо Вам за обращение!

Ваш вопрос особенный – внимательно изучу детали, подготовлю решение именно под Вашу задачу.

Если потребуется – подключу нужного эксперта или юриста.

Пишите в любое время – всегда стараюсь быть полезной.

В ожидании обратной связи,

С Уважением,

Мария Соколова,

ПРОВЕ ГРУПП