|  |  |
| --- | --- |
| **СКРИПТ ИСХОДЯЩЕГО ЗВОНКА ПО ДОЛГОВОЙ ЗАЯВКЕ** | |
| Оператор | Добрый день, это ФИО? |
| ЛИД | НЕТ  О: А как можно пообщаться с ФИО / Вы знаете ФИО? Он попросил перезвонить ему и указал данный номер телефона. Это его юрист, работаем по его долгу, хотим помочь.  ДА |
| Оператор | Ранее вы обращались с нашего сайта для получения консультации по списанию или оптимизации вашего долга. Вы указали сумму 500 000 руб. Подскажите, вам удобно сейчас пообщаться? |
| ЛИД | Я НИЧЕГО НЕ ОСТАВЛЯЛ  О: Мы получили запрос с сайта с вашим номером телефона и ФИО, на этой недели, скорее всего Вы могли забыть, или мы перезваниваем Вам не сразу. Скажите вопрос с долгами для Вас актуален?  МНЕ УЖЕ ЗВОНИЛИ  О: Возможно Вам звонил наш Контакт-Центр или другие специалисты, чтобы уточнить нюансы проблемы. Я же юрист и именно я будут помогать Вам избавить от своих долгов, или оптимизировать их. Вопрос с долгами актуален для Вас?  Я РАБОТАЮ УЖЕ С ДРУГИМ ЮРИСТОМ  О: У каждого юриста свои условия работы и свои правила. Возможно наши условия работы Вам понравятся больше. Разрешите я продолжу разговор и более подробно изучу проблему и презентую решения?  СЛУШАЮ ВАС |
| Оператор | Отлично, Вы из города Москва, верно? |
| ЛИД | НЕТ: Область  О: Вы часто бываете в Москве? От этого зависит, как быстро Вы сможете решить свои проблемы с долгами  РЕДКО БЫВАЮ В МОСКВЕ  О: Отлично, тогда мы сможем работать с вами удаленно, а консультацию проведем по телефону.  ДА, Я ИЗ МОСКВЫ |
| Оператор | Отлично, ФИО, подскажите:  О: Сумма долга у Вас 500 000 руб., верно?  О: Из чего состоит долг, это кредиты, штрафы, налоги, долги у физ. лиц? (нам надо понимать, кто ваш кредитор, чтобы дать Вам правильную консультацию)  О: Как возник долг? Вы потеряли работу, в связи со здоровьем, иные причины? (это важно, так как от этого зависят Ваши действия в процессе оптимизации долга)  О: У Вас есть официальный доход по 2НДФЛ, вы работаете или пенсионер?  О: В данный момент у Вас есть просрочки по долгам?  О: Как действует банк сейчас (банк, МФО, коллекторы) – активно выбивает долги с вами, или пока не звонит? Нам надо опередить кредитора, пока он не начал процедуру взыскания долга или не продал долг коллекторам!  Отлично, ФИО, мы можем Вам помочь. В вашем случае есть несколько законных юридических процедур, которые могут помочь Вам списать и оптимизировать долг. Более подробно Вам расскажет юрист в офисе нашей компании.  Подскажите, сегодня в 15.00 вы сможете приехать к нам? |
| ЛИД | А по телефону это можно решить?  О: Вы должны понять, что по телефону такие вопросы не решаются. Это, как лечить зубы удаленно под диктовку стоматолога. Долговые проблемы и их решение – это серьезный шаг и сложные действия, которые требуют ответственного подхода к делам. Поэтому мы настоятельно рекомендуем приехать к нам в офис. Сегодня у нас есть окно в 15.00. Возможно, вам подойдет более раннее (позднее) время? / Завтра во сколько Вы свободны (я сверю с графиком юриста) / На это недели когда Вы сможете подъехать? (я сверюсь с графиком юриста)  Мне долго ехать до Вас (город / приближенная область)  О: Вам надо будет приехать один раз, после этого визитов больше не потребуется. Если Вы не приедете, то и долги списать не получится. Поймите, это нужно именно Вам!  Мне долго ехать до Вас (дальняя область)  О: Скажите, Вы пользуете Skype или другим видео месседжером. Давайте проведем консультацию по видео связи? Когда Вам удобно? Дайте ваши контакты. |
| Оператор | Тогда я записываю Вас на \_\_\_\_ на время \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. У Вас есть где записать Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Мы отправим Вам смс с датой и адресом визита.  Не опаздывайте, а если что-то сорвется, то поставьте нас в известность по номеру телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. У нас строгая очередь приема, так как очень много  желающих.  С собой возьмите паспорт и кредитные договоры (если есть), а также прочие документы (иски, письма, претензии, все что есть под рукой). Также можете взять с собой небольшую сумму денежные средств, это на тот случай, если Вы решитесь на платные услуги юристов. Консультация и визит в офис бесплатный!  И так, Мы ждем вас: дата: время: адрес: документы: |

**Часто задаваемые вопросы и ответы**

|  |  |
| --- | --- |
| Сколько стоят Ваши услуги? | Стоимость работы юриста зависит от сложности Вашего дела, так как основная стоимость работы – это именно расходы на процедуру списания долга / банкротства / оптимизации долга. Более подробно мы можем ответить только при полном изучении вашего дела. |
| Вы предлагаете мне банкротство? | Не обязательно банкротство, есть и другие альтернативные услуги, например, выкуп долга или реструктуризация. Но чтобы понять, что конкретно подойдет именно Вам, нам надо изучить все нюансы, составить анкету, провести бесплатный аудит долга, а уже после этого сообщить самые эффективные методы работы. В том числе и банкротство. |
| Вы даете гарантии на свои услуги? | Мы даем гарантии на юридические услуги в 100% объеме. Иными словами, мы даем гарантии на то, что от нас зависит (сбор документов, составление документов, анализ дела и т.д.).  По тем процессам, в которых мы участвуем частично мы можем дать частичные гарантии, так как сами полностью повлиять на исход не можем. Как дать гарантию на то, что кредитор не решит оспаривать сделку? Мы же на кредитора давить не можем!  Работая с нашим арбитражным управляющим мы можем дать Вам 100% гарантию на списание ваших долго через процедуру реализации имущества после ее утверждения, при условии, что Вы исполняете все необходимые требования! |
| Я могу оплатить в рассрочку? | Конечно, мы посчитаем Вам план платежей и укажем его в договоре |
| Вы подаете на банкротство сразу после оплаты первого взноса? | Нет, мы подаем на банкротство, когда соберем все сумму расходов по вашему делу. Без этой суммы суд не начнет процедуру. |
| Сколько длиться банкротство? | Сама процедура длиться не более года (12 месяцев). Подготовка и сбор документов может занять примерно от 3 до 6 месяцев.  Если у Вас нет имущества, то сама процедура будет длиться 4 месяца  Если имущество есть, то не более 12 месяцев |
| Мою квартиру продадут? | Если это ваше единственное место жилья, то квартиру не продадут. |
| Если я продам сейчас квартиру или подарю своему сыну, то при банкротстве это имущество не тронут? | Тронут, оспорят сделку и вернут ваше имущество обратно. Более того, вы будете еще должны деньги и покупателю квартиры + судебные расходы на оспаривание сделки. |
| После банкротство я могу открыть ИП | Можете |
| Для банкротства мне надо закрыть ИП? | Да, закрыть ИП придется |
| Сколько стоят услуги вашего АУ? | Сами услуги АУ стоят 50 000 руб., но также присутствуют и обязательные расходы, публикации, почтовые отправления, торги, и т.д. Финальная сумма зависит от конкретно вашей ситуации. |
| Откуда у Вас мой номер телефона? | Вы оставляли его на нашем сайте, мы юристы. Его нам передали из отдела маркетинга и рекламы. Возможно, прошло время с момента вашего обращения, поэтому Вы не помните, а мы из-за большого количества обращений от должников не успели вовремя его обработать. |

**Работа с возражениями ЛИД**

|  |  |
| --- | --- |
| Я не оставлял запрос | Мы получили ваши данные с сайта. Вы же ФИО? Правильно? Скорее всего Вы обращались пару дней назад, а мы не успели вовремя обработать запрос, так как получаем большой объем запросов от должников в день. |
| Я точно не отправлял запрос | Но долги у Вас же есть, правильно? Мы можем Вам помочь, давайте начнем решение проблемы сейчас по телефону. |
| Мне не нужна консультация юриста по долгам, я уже ее получил | У каждого юриста свои методы работы и свои условия. Возможно мы окажемся для Вас полезнее! Это бесплатно, Вам ничего не стоит, а так вы сравните условия работы с нами, и возможно найдете новые пути решения.  Мы федеральный проект, работаем на рынке очень давно, представлены в 80 городах России. Мы практикуем уникальные программы списания долга, которые есть только у нас. Советуем Вам узнать более подробно. Что скажете? Когда приедете к нам? |
| Я уже решил свой вопрос! | Вы избавились от своего долга?  ДА (отлично, рады за Вас)  НЕТ ( тогда, как Вы его решили если до сих пор должны?) – наши юристы практикуют различные методы решения долговых проблем. От банкротства до выкупа долга под процент в банке, а решенные вопрос – это когда Вы ничего не должны, или должны минимум! |
| Я уже работаю с юристом! | Отлично, рады, что Вы сделали первый шаг! Но у каждого юриста есть свои методы и свои уникальные способы решения долговых проблем. Предлагаю Вам приехать к нам в офис для бесплатного аудита проблема и ознакомится с нашими методами и условиями. И если окажется, что у нас дешевле / выгоднее / или удобнее, то мы дадим вам скидку в виде разницы, которую Вы уже оплатили другим юристам! |
| Я уже записан на встречу! | Отлично, рады, что Вы сделали первый шаг! Но у каждого юриста есть свои методы и свои уникальные способы решения долговых проблем. Предлагаю Вам приехать к нам в офис для бесплатного аудита проблема и ознакомится с нашими методами и условиями. И если окажется, что у кого-то условия работы лучше, чем у нас, то мы дадим Вам скидку и окажем услуги еще дешевле! |
| Мне далеко ехать! | Вы так и будете всю жить в долгах? Или стоит один раз приехать в город, решить свой вопрос, и больше ничего не делать, как и прежде? Долги сами по себе не уйдут! |
| У меня нет денег ехать к Вам! | Попросите у знакомых / близких! Долги у Вас – это проблема всей семьи! А мы вам дадим скидку за ваше неудобство. |
| У меня нет денег на услуги! | Мы найдем, как решить этот вопрос. Главное, это бесплатный аудит, который проведут наши юристы. |
| Мне нужен местный юрист | А обратились Вы к нам! И это потому, что у Вас в городе (селе) нет компетентных специалистов! Или вы попадете на афериста недоучку или переплатите в три дорога. У нас же Вы получите скидку, так как проживаете в области! |
| Я не верю Вам, вы обманщики! | Сейчас очень много аферистов среди юристов, так же как и среди брокеров, кредитных кооперативов, и прочих финансовых компаниях.  Мы честная и открытая компания. Мы работаем по всей России, у нас более 80 офисов. Если бы мы обманывали людей, то давно бы уже попались!  Нам можно доверять, как это делают более 1000 человек по всей России каждый день. |
| Вы не сможете мне помочь | Нам говорят это каждый третий, а потом большинство из них оставляет отзывы о работе с нами и пишет благодарственные письма. У нас большой опыт работы, мы точно сможем найти выход из вашей ситуации! |

**Стимуляторы**

|  |
| --- |
| **ПРОБЛЕМЫ**  Пока Вы ждете «чего-то», Ваш долг растет и растет. И скоро станет таким, что Вам уже не смогут помочь! |
| Поймите вы одно, в России долги вечные. Они не уходят, не прощаются, и даже (не дай бог) после смерти переходят по наследству на родственников! Вы что хотите детям своим оставить, один долги? |
| Вот вы занимаете у родных, друзей, берете микро кредиты, но рано или поздно лавочка прикроется, и что тогда? Долги стали еще больше, денег так и нет, + еще и с родными и друзьями разругались на почве денег! |
| Самое главное! Вам не надо платить по кредитам. Когда Вы работаете с нами, Вы перестаете платить в банки. |
| Вы знаете, что приставы могут наложить аресты на ваше имущество, заработную плату? Это намного хуже (в 100 раз), чем процедура банкротства! |
| Вы ждете пока к вам придут и опишут квартиру и имущество? |
| Вы ждете пока ваш долг передадут коллекторам? Вы же знаете их методы работы, весь Youtube завален видео с их издевательствами над людьми. Это де бандиты в законе 21 века! |
| А вы не боитесь последствий? Слышали, что с должником недавно произошло у нас в городе? Коллекторы совсем обнаглели. Не буду Вас пугать. |
| **ВЫГОДА**  Отлично, что Вы как раз сейчас обратились. У нас проходят сезонные скидки. Сможете принять участие! |
| Вам повезло, вы вовремя обратились к нам. Мы начали работать с новым арбитражным управляющим по более низкой цене, чем раньше, и ваше банкротство будет еще дешевле |
| Хорошо, что Вы обратились именно к нам, у нас Вы сможете получить льготу на услуги юристов для пенсионеров! |
| Замечательно, что Вы рассказали за свою супругу. Мы делаем скидку 50% при семейном банкротстве. |
| До конца этого месяца мы участвуем в федеральной программе защиты заемщиков. Из-за этого Ваш аудит долга будет оплачен из гос. казны. То есть, будет для Вас абсолютно бесплатным! |
| У нас сейчас проходит акция – каждый 100 граждан, кто обратился к нам за день получает бесплатный аудит долга. Вы попали под эту акцию, с чем мы вас и поздравляем. Давайте согласуем время, когда Вам будет удобно приехать и принять участие! |
| **СПЕШКА**  Только до конца недели в нашем филиале будет находиться федеральный директор сети и арбитражный управляющий. Поэтому рекомендую именно на этой недели записаться на прием к юристу, что ваш аудит провел профессионал своего дела! |
| Вы должны понять, что к нам обращаются по 100 человек в день. У нас очень плотный график и расписание юристов строго соблюдается. У нас есть время на сегодня \_\_\_\_\_ или на завтра \_\_\_\_\_. Хорошо, я посмотрю сейчас время приема помощников…. Так, на среду \_\_\_\_\_\_\_ |
| Обязательно приходите в офис завтра в 15.00. Если Вы не придете, то Ваше место в очереди займет другой гражданин |
| У нас лимитированное количество бесплатных аудитов долга гражданина. На это требуются деньги и мы не можем за свой счет провести аудит всем желающим, а их сотни и даже тысячи. Для Вас такая возможность пока что еще есть, и Вам надо быть завтра в офисе в 15.00. Иначе ваше место займет другой должник с охоткой. |
| Так. Что я могу сказать. Вам надо срочно решать свою проблему. Мне кажется, что в скором времени долг будет продан коллекторам. А там уже мы особо помочь не сможем. Приходите сегодня! |
| Вам еще не звонили коллекторы? Очень похоже, что Ваш долг банк уже начал продавать. Приходите к нам сегодня, мы проверим. |

Данная информация является «Примером, как может быть» и не означает, что ей кто-то должен пользоваться в полной мере. Мы не советуем нарушать законы, а также психологически воздействовать на клиентов. Помните, психологическое воздействие на гражданина с целью совершения коммерческих действий влечет за собой наказание по УК РФ.