|  |  |
| --- | --- |
| **СЦЕНАРИЙ ВСТРЕЧИ** | |
| **Действия оператор** | **Действия клиента** |
| Добрый день.  Присаживайтесь и ожидайте пока юрист освободиться, это займет 5 минут. Пока изучите нашу брошюру (даете раздаточный материал) | Клиент ожидает 3 – 5 минут в зале ожидания, ему передается раздаточный материал с описание услуг, с регалиями юристов, с примерами дел, и т.д. |
| Подготовка юриста  1) Подымается запись разговора с целью понять, о чем шла речь по телефону  2) Ставиться отметка в CRM о том, что клиент пришел на встречу  3) Распечатывается пустая анкета  4) Подготавливаются решения суда по долговым проблема | Клиент приглашается к юристу в формате.  Ваш юрист, Иванов Иван Иванович, Вас ожидает, проходите.  (если должности ресепшена нет, то функцию выполняет менеджер, если менеджера нет, то функцию выполняет второй юрист, если в офисе один единственный юрист, то заменяем пункт представлением) |
| Приветствие.  Вкратце уточняете проблему согласно данных, полученных по телефону.  Со слов клиента своей рукой заполняется анкета.  Каждый вопрос анкеты объясняется в формате: «Эта информация нужна для»  Ответы клиента проговариваются и анализируются в формате: «Почему-то так и думал, ну это не проблема, мы знаем как с этим поступить, мы уже это решали, знаете, что могут быть проблемы? И т.д.» | Клиент отвечает на вопросы юриста из анкеты.  После заполнения всей анкеты клиент ставить свою подпись (это разрешение на обработку ПД)  «Объяснение юриста: Теперь поставьте свою подпись, это будет означать, что Вы даете разрешение на обработку ваших ПД , которые содержаться в анкете, для решения своей проблемы». |
| Анализ анкеты.  Презентация методов решения проблемы в формате:   1. Вариант А – что можно сделать, сроки, риски, выгода 2. Вариант Б – что можно сделать, сроки, риски, выгода   «Но я Вам рекомендую Вариант Б» - в конце списка даем рекомендации той услуги, которая более выгодна для юриста. | Клиент определяется с методом. |
| Давайте перейдем к началу работы.  Озвучиваем стоимость работы.  Смотрим на реакцию клиента и предлагаем методы оплаты  Убеждаем клиента скидками / акцией | Клиент выбирает метод оплаты. |
| Составляем договор на клиента если есть паспорт и передаем на подпись  Если паспорта нет, то назначаем дату подписания договора  (ВАЖНО! Не даем клиенту договор для изучения домой. Пусть читает его в офисе) Аргумент – это коммерческая тайна, мы можем передать его только в офисе для ознакомления. | Клиент подписывает договор / или назначает дату подписания договора |
| Заноси в CRM данные о подписании договора  Указываете дату и сумму первого платежа | Клиент вносит аванс / указывает дату первого аванса |
| Прощание с клиентом  Обмениваемся телефонами (просите клиента записать ваш номер при Вас)  Сообщаем дополнительные контакты (говорим, что всегда на связи)  Еще раз напоминаем о дате следующего визита / оплаты  Провожаем до двери | Клиент записывает ваши контакты / уходит |

**ЕСЛИ КЛИЕНТ КУПИЛ УСЛУГУ СРАЗУ**

|  |  |
| --- | --- |
| Передаем клиенту список для сбора документов и разъясняем, как его собрать быстро и правильно | Клиент получает чек-лист документов |
| Рассказываем краткий план работы – что и как будет делаться | Клиент утвердительно говорит, что все понял! |
| Оповещаем, что теперь никуда платить не надо | Клиент перестает платить по долгам |

**Работа с возражениями ВСТРЕЧА**

|  |  |
| --- | --- |
| У Вас дорого | У нас не дорого, у нас цена, которая говорит о качестве и высоком уровне работы юристов. Вы же хотите списать свой долг / стать банкротом / оптимизировать свой долги? Все, что качественное стоит денег. За копейки вам будут продавать услуги юристу-студенты, которые вообще ничего не понимают и у которых нет опыта, или аферисты.  Мы даем гарантии на свою работы, а это значит, что мы привлекаем дополнительные ресурсы, чтобы все прошло гладко! |
| У других дешевле | Не может такого быть, мы постоянно проверяем конкурентов. Поверьте у нас лучшая цена. Просто другие компании скрывают всю сумму, указывая только стоимость своих услуг. Мы же показываем цену полностью со всеми возможными расходами. Мы открыты и всегда сразу предупреждаем клиентов о возможных расходах полностью. Из-а этого у нас так много клиентов и нет плохих отзывов.  Тем более, сейчас у нас действует скидка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на услуги \_\_\_\_\_\_\_, которые как раз Вам подходят! |
| Вы же не даете гарантии, что спишите долг по банкротству! | Как это? Мы даем гарантии:  А) Что все документы будут собраны правильно и ваше заявление примут к рассмотрению  Б) Мы даем гарантии, что Вам назначат АУ по договоренной цене расходов, и Вы больше не потратите на него ни копейке (в отличие от других компаний, где цена АУ постоянно скачет)  В) Мы гарантируем, что Ваши долги спишут при подписании финансового отчета АУ – то есть, ваши долги будут списаны полностью после введения процедуры реализации имущества. Но тут есть ограничение: при условии, что вы будете соблюдать правила процедуры. Вы должны понять, что если Вы не будете соблюдать правила банкротства, то и мы не сможем Вам помочь с гарантией!  (ВАЖНО!!! МЫ ДАЕМ ГАРАНТИЮ НА СПИСАНИЕ ДОЛГА В ПРОЦЕСС ПРОЦЕДУРЫ РЕАЛИЗАЦИИ ИМУЩЕСТВА И УТВЕРЖДЕНИЯ ФИН. ОТЧЕТА)  (ВАЖНО!!! МЫ НЕ ДАЕМ ГАРАНТИЮ НА УТВЕРЖДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ РЕАЛИЗАЦИИ ИМУЩЕСТВА) |
| Мне надо подумать | Конечно, обдумайте все. Но на самом деле мне кажется, что тянуть тут особо не надо. Тут все и так понятно. А вот лишнее время может нам с вами пригодится! |
| У меня нет денег | Смотрите, цена наших услуг \_\_\_\_\_\_\_ с учетом скидки. Вы же должны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Вы за небольшую часть решаете все свои проблемы. Лучше же заплатить небольшую часть нам, чем всю жизнь платить основной большой долг? Правильно? Я думаю, что Вы сможете найти средства для решения своей проблемы! |
| У меня нет денег и нет вариантов вообще (близкие / кредиты) | Ну тогда и мы вам сейчас помочь не можем.  Я Вас прекрасно понимаю, и я сам бесплатно готов помочь Вам! (жалость). Однако помимо меня, есть еще другие расходы, которые надо оплачивать.  Возможно, есть вариант найти деньги у соседей, знакомых, взять микрозайм?  А мы сделаем Вам скидку\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ это как раз стоимость наших услуг!  (ВАЖНО! Только по тем, кого нет пенсии, нет дохода….. по реально тяжелым клиентам в плане финансов)  Поймите, что это выгодно для Вас (делаем расчет). |

**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 |
| При подписании договора Вам не надо платить по долгам! То есть, если вы платили 40 000 по кредитам в месяц, то эти деньги останутся у Вас! |
| 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. |
| **СПЕШКА**  Давайте подпишем договор сегодня. Я беру максимум 20 – 30 клиентов в месяц. Если Вы будете тянуть, то я возможно уже наберу группу должников для работы! |
| Подписывая договор сейчас, Вы сможете с уверенность спать спокойно и не боятся коллекторов. |
| 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. Подпишите договор и проблем с коллекторами не будет! |
| Вам еще не звонили коллекторы? Очень похоже, что Ваш долг банк уже начал продавать. После того, как Вы подпишите договор, коллекторы уже не будут проблемой! |

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.