# СКРИПТ №1. ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТЫ

## // Приветствие

Добрый день, Иван Иванович?

- Да

Это Александр. Вы оставляли заявку на сайте списать-долги.рф на тему **решения проблем** с кредитами, подскажите, всё правильно?

- Да

## // Классификация

#### Отлично. Иван Иванович, подскажите, в чём заключается Ваш вопрос, чем я могу Вам помочь?

* У меня сложилась такая ситуация … (рассказывает то, что считает важным и нужным. По сути - не важно, что он ответит)

#### **/ Разрешение**

#### Я Вас понял, Иван Иванович, позвольте я задам Вам несколько вопросов, чтобы я смог понять, как именно я могу Вам помочь? Или не могу =) Позволите?

* Да, конечно

#### Отлично!

#### **/ Причины**

#### Подскажите, почему сложилось сложное финансовое положение в данный момент, что случилось?

* Потерял работу / упал доход / обманул банк / любой ответ

#### 

#### Далее: Если Клиент ответил на какой-то из вопросов в истории, задайте вопрос в формулировке: “Я правильно понял, что …. ?”

**/ Общая сумма**

Я понял... а скажите пожалуйста, а какая **общая сумма** всех кредитов получается? Включая долги, пени, штрафы. **Сколько ВСЕГО ДОЛЖНЫ?**

#### 

#### **/ Какие это кредиты ?**

Ага... а могу узнать, это что? Какие кредиты? Потребительские, карты, займы в МФО? Из чего складывается сумма, можете подсказать?

**/ Платежи по кредитам**

Ага... слушайте, а какие платежи по всем кредитам? Ну то есть **в общем Вы сколько должны платить**, чтобы не быть должны? Какой платёж, подскажите пожалуйста?

**/ Просрочки**

Подскажите, просрочки уже есть по каким-то кредитам? Или пока нет?

ИЛИ Какие просрочки по кредитам, которые Вы назвали?

**/ Ближайший платёж**

Слушайте... а когда ближайший платёж будет или должен был бы быть? Когда он должен быть?

**/ Тяжело платить?**

Получается.... Вам уже нужно платить, но денег не хватает, **уже тяжело**, я верно понял?

/ Подскажите, есть ли какое-то оформленное на Вас имущество?

**/ Как Вы планируете выходить из ситуации?**

Слушайте, ну ситуация достаточно тяжёлая... а как Вы планируете выходить из неё, если уже тяжело платить по кредитам?

## // Итог Классификации

... Иван Иванович, в общем и целом я Вашу ситуацию понял.

**/ Доход**

Подскажите, в данный момент какой у Вас фактический доход получается?

**/ Остаётся**

И что получается... И что у Вас **по факту остаётся** после платежей по кредитам?

/А что Вас больше всего беспокоит в Вашей ситуаций? / За что больше всего переживаете?

**/ Нужно что-то менять**

Иван Иванович, ну а могу узнать... у Вас в целом, я так понимаю, ситуация такая, что нужно что-то менять, и рассматриваете, как я понимаю, варианты, как можно частично или полностью эти кредиты списать / закрыть, я верно понял?

Иван Иванович, мне полностью понятна Ваша ситуация.

Я хочу Вам сказать, что (!) **предварительно**, Вы полностью подходите по критериям наших услуг полного избавления от кредитов и долгов. Скажите, Вы с нашим сайтом знакомились, подобрали для себя какое-то решение?

* Нет / да, вот мне интересно банкротство / Мне интересна реструктуризация / а сколько стоят Ваши услуги? (Любой ответ - пофиг)

Понял Вас. Давайте я Вам вкратце опишу, как именно мы можем избавить Вас от кредитов и долгов, что для этого нужно, хорошо?

* Давайте

## // МИНИ-ПРЕЗЕНТАЦИЯ

ЗАДАЧА: ДАТЬ ПОНЯТЬ, ЧТО МЫ - НАДЁЖНАЯ КОМПАНИЯ, КОТОРОЙ МОЖНО ВЕРИТЬ.

Иван Иванович, в данный момент мы уже помогли **более 20 000 человек** избавиться от кредитов и долгов. Ежедневно к нам обращаются порядка [100 человек] с аналогичными ситуациями, и мы ПРЕКРАСНО знаем, что и как нужно делать.

**Суть в следующем:**

1. Мы можем списать кредиты полностью, либо снизить платежи по кредитам

2. Вы сохраните своё имущество

3. Все вопросы с банками мы возьмём на себя, и коллекторов с Вас снимем

Насколько предварительно это то, что Вам нужно?

## // Анкета

Иван Иванович, как Вы смотрите на то, чтобы остановить платежи по кредитам **уже сегодня** /ИЛИ закрыть вопрос с кредитами уже сегодня? (если он не платит, но его беспокоят НЕ платежи)

- Ну отлично, а что нужно? Сколько стоит?

Иван Иванович, давайте я отправлю Вам специальную ссылку с подробной информацией о вариантах решения Вашей проблемы, наших условиях, гарантиях, и с ответами на самые популярные вопросы, а также примеры людей, которые были в такой же ситуации, как Вы, и уже списали кредиты и долги!

И Вы сами увидите, как можно остановить платежи по всем кредитам уже сегодня и вопрос закрыть.

А далее мои коллеги с Вами свяжутся, и на основании Ваших ответов подберут лучший вариант, как закрыть вопрос с кредитами.

**Вас я попрошу:**

1. Изучить информацию по специальной ссылке
2. Заполнить Анкету, чтобы мы получили всю информацию из гос. органов и подобрали решение, как именно мы можем Вам помочь (на основании официальных данных, а не только с Ваших слов)

Сможете заполнить?

* Конечно!

## // СПОСОБ СВЯЗИ

Отлично! У Вас привязан этот номер к WhatsApp?

#### **/ ОТПРАВЛЯЮ**

Отлично! Я отправил(а) Вам ссылку с анкетой (переместить статус в СРМ / отправить вручную)

Могу Вас попросить прислать мне ответное сообщение в ватсап, чтобы я понимал, что все работает и я вижу Ваши сообщения и в любой момент смогу подключиться для решения любого вопроса?

**/ Отправляю ссылку**

Пожалуйста, перейдите по ссылке, изучите всё и заполните Анкету.

**/ Когда заполняете?**

Отлично, тогда ждём анкету. Иван Иваныч сможете заполнить анкету **сейчас**?

- Да

Отлично, я тогда буду ждать от Вас анкету и через 15 минут наберу Вас для подтверждения, договорились?

# // ВОПРОСЫ, ВОЗРАЖЕНИЯ

## / Я уже решил вопрос ИЛИ я уже заключил договор с другой компанией

Иван Иванович, могу поинтересоваться, в чём заключался вопрос, если Вы не против?

- Ну вот была такая...

Подскажите, а по какой причине обращались, что Вас интересовало, на какой вопрос искали ответ?

- Ну вот такой вопрос

Позвольте задам пару вопросов, чтобы понять, могли ли мы Вам помочь, возможно, альтернатива была бы не лишней?

- Ну давайте

> Переходим к Классификации

Если отказ:

Если заявка была оставлена сегодня -> лид в категорию "брак", причина: "Отказывается от заявки"

## / Зачем Вам мои данные гос. услуг?

Иван Иванович, нам нужно запросить выписку из ЦККИ и НБКИ, а также других бюро. Это необходимо, чтобы проверить кредитную историю и понять, насколько для Вас целесообразны те или иные варианты, которые мы можем Вам предложить.

## / А у меня ###, Вы сможете помочь?

Зависит от обстоятельств, как правило - можем. Если Вы не против, давайте последовательно познакомимся, и далее посмотрим, как правильно поступить, можно так поступить?

>> Идём по скрипту

## / Это банкротство?

Иван Иванович, не совсем, хотя есть и такой вариант.

Подскажите, я правильно понял, что в **ПРИНЦИПЕ** варианты решения проблем с кредитами рассматриваете, вопрос в том, как правильно поступить?

- Ну да

Отлично, в таком случае:

>> Возвращаемся в скрипт на место, где остановились

## / У меня нет времени заполнять Анкету

Иван Иванович, подскажите, я верно понял из нашего разговора, что ситуация с кредитами, ну.. она стоит достаточно остро?

- Ну да

Могу я Вас попросить всё же пройти по специальной ссылке, прочитать информацию и заполнить Анкету?

Это важно, потому что так мы сможем однозначно подобрать вариант, как можно решить Вашу ситуацию, и вероятно даже остановить платежи по кредитам даже сегодня. Но надо получить от Вас данные, если Вы не против.

- Ну ладно

Подскажите, я могу ожидать от Вас изучения и анкету до 18:00?

- Хорошо

Благодарю. Если что-то пойдёт не так, дайте, пожалуйста, знать. Будем держать с Вами связь.

**/ Сегодня я не успею**

Иван Иванович, подскажите, а Вы чего хотите? Насколько я понял, Вы в данный момент хотите списать кредиты и долги, и рассматриваете варианты как, в ближайшее время остановить платежи по кредитам, я верно понял?

* Ну да

>> Возвращаемся в скрипт и просим заполнить Анкету по специальной ссылке

## / Сколько стоят Ваши услуги?

Ну слушайте, я должен заметить, что в ряде случаев заметно меньше, и значительно привлекательнее, чем оплачивать те кредиты и долги, которые в данный момент есть / которые накапливаются

Поэтому, давайте ... (продолжаем скрипт)

*Вариант продолжения, если вопрос возник после предложения заполнить анкету.*

с Вами следующим образом. Заполним с Вами анкету по специальной ссылке, я Вам ее отправлю, и мы посмотрим какой формат мы можем с Вами предусмотреть, чтобы это было интересно и с точки зрения и финансов и с точки зрения избавления Вас от того давления, которое оказывают или могут оказывать на Вас коллекторы. Можем с Вами так сделать? (продолжаем скрипт)

## / Ну всё же скажите сколько стоит, скажите "ОТ"!

Ну... Иван Иванович, если Вы настаиваете, давайте так скажу...

Однозначно **выгоднее**, чем платить по кредитам. Однозначно **интереснее**, чем решать проблему, которая есть.

Давайте я сориентирую примерно так... платежи от 5 000 или 10 000 руб - в принципе предусмотрены. А может быть и меньше в ряде случаев.

Поэтому, давайте не будем мудрствовать лукаво.

Прежде чем дать какую-то конкретную оценку, мои коллеги должны понять ситуацию, а для этого необходимо заполнить анкету по специальной ссылке (возврат в скрипт)

## / Где Вы находитесь?

Иван Иванович, наверное не обратили внимание.

Физически мы находимся в ####. Работаем мы по всей России, от Калининграда до Владивостока, и прекрасно справляемся со своей работой. Работаем мы дистанционно, потому что это удобно, и позволяет помогать людям в самых разных регионах страны.

>> Возврат в скрипт

## / У меня потом точно не будет проблем с банками?

Конечно нет. У нас огромное число Клиентов без проблем получили ипотеку и новые кредиты.

Это вообще не проблема. Проблема в том, что после того, как мы спишем все долги, Вы не сможете списать их повторно в ближайшие 5 лет, поэтому могу я Вас попросить не усердствовать с кредитами после того, как мы спишем все кредиты и долги?

- Ну да

Иван Иванович, тогда могу Вас попросить заполнить Анкету по специальной ссылке, я её продублирую, чтобы мы нашли решение и приостановили платежи по кредитам, если Вы не против?

- Ну ладно…