

**АСТРЕЯ**

федеральная юридическая компания

---

# ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ



# СТРУКТУРА ПРОДАЖИ

## Система «Три десятки»

Доверие к менеджеру



Доверие к компании



Доверие к продукту



Клиент не доверился менеджеру?



Пойдет в другую компанию

Клиент не верит в компанию?



Найдет другую компанию

Клиент смог понять выгоды банкротства?



Клиент не будет решать свою проблему

### ТРЕБОВАНИЕ

Достигнуть 10 баллов по каждой шкале.

## ПРИДЕРЖИВАЙСЯ СТРУКТУРЫ, ЧТОБЫ ДОСТИГНУТЬ 10-КИ ПО КАЖДОЙ ШКАЛЕ!

# 1

### Установление контакта

**Впечатление клиента складывается за первые 10 секунд!**

1. Говори четко.
2. Говори размеренно.
3. Отчетливо произноси название компании, Имя и Отчество юриста, цель звонка.

“Добрый день!  
Это федеральная юридическая компания Астрея, меня зовут Иван Иванович, я являюсь юристом компании. Вы хотели получить консультацию, по вашим кредитам, все верно? Консультация занимает по времени 15-20 минут, таким временем располагаете?”




## 2 Выявление потребности

Клиент должен почувствовать, что вы его слышите и слушаете, а главное понимаете! Только так вы сформируете доверие к себе!

## 2. Рассказ клиента

1. Очень внимательно слушаем клиента.
2. Используем технику активного слушания (ага, угу, ужас! и пр.).
3. Не перебиваем клиента.
4. Не вмешиваемся в разговор вопросами уточнения по кредитам.



«Расскажите более детально о Вашей ситуации с кредитами».

# 2.2

## Присоединение к ситуации клиента

1. Присоединение должно быть искренним.
2. Искренне стараемся понять клиента, его ситуацию.

«Ситуация действительно неприятная, к сожалению большинство людей, попадают в подобные ситуации из-за нестабильности в нашей стране, но вы правильно делаете, что не опускаете руки и нашли в себе силы искать пути решения для себя».





## 2.3

### Опросный лист кредитов

1. Выяснить всю ситуацию по кредитам.
2. Уточняем, если клиент называл какие-то банки или МФО ранее в разговоре.
3. Узнаем, вносил ли клиент платежи по каждому кредиту.

## 2.4

### ФССП

1. Проверяем клиента на наличие исполнительных производств в базе ФССП  
<https://fssp.gov.ru/> (требуется ФИО).
2. Если клиент не хочет говорить свою ФИО, то задача менеджера объяснить клиенту насколько это важно. Ведь может быть так, что на клиента подали в суд без его ведома.



# 2.5

## Вопросы личного характера

«Вы не против, если я задам ряд уточняющих вопросов личного характера?»

1. Чтобы клиент Вам ответил, вы должны набрать максимум баллов на предыдущих этапах.
2. Задача вопросов - детально разобраться в ситуации клиента.
3. Нужно задавать наводящие, открытые вопросы.
4. Клиенты недоговаривают про свое имущество, и чтобы грамотно проконсультировать и заключить сделку вам необходимо знать ситуацию клиента полностью.

### Пример, о чем может умолчать клиент:

- Перечислить не все имущество
- В браке более трех лет или нет
- Умолчать про поручителя
- Не сказать про продажу имущества родственнику
- Авто не снято с учета

# 2.6

## Тревоги

«Что Вас беспокоит сильнее всего в вашей ситуации?»

1. Понимаем скрытую мотивацию клиента.
2. Чему уделяет внимание клиент: **Комфорт, Гарантия, Безопасность, Экономия.**  
**Примеры:**

- Беспокоят сроки оплаты кредита? Отлично! Банкротство длится всего год!
- Беспокоит то, что долг перейдет на детей? Давим на эту «болеву точку» при любом удобном случае.

# 2.7.2.8

Решение

**Резюмирование+  
гарантированный результат**

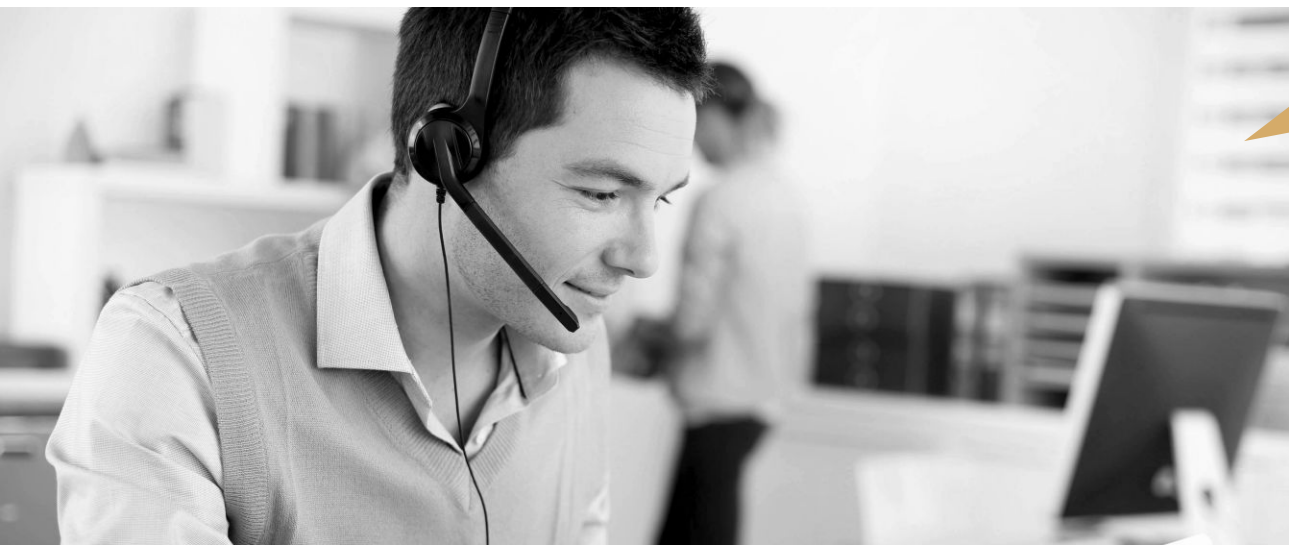
«Какое решение видите для себя?»

1. Избегаем навязывания.
2. Понимаем, какие варианты клиент определил сам для себя.

1. Используем ситуацию клиента и всю информацию, которую собрали в ходе консультации.
2. Описываем ситуацию клиента, ярко описывая и проговаривая негативные факторы текущей ситуации клиента

«На данный момент у вас следующая ситуация: вы стабильно работали и платили кредиты, далее потеряли работу, что кстати, достаточно часто происходит в нашей стране. Вы обратились за помощь в банк, но они вам не помогли. На данный момент у вас 500 000 ₺ сумма долга, и платеж 25 000 ₺, при этом вы не работаете, а у вас еще и ребенок, т.е ну никак не можете справиться со своей нагрузкой. Беспокоит вас то, что сумма долга будет расти и вылезти из этой кабалы вы не сможете. И хотели бы как-то решить вопрос. Все верно?»

3. Даем клиенту надежду, что ситуацию можно решить: “Я как эксперт вижу, что в вашей ситуации абсолютно точно можно добиться полного списания долга. Это позволит вам забыть проблему с кредитами раз и навсегда.”
4. Рисуем картину будущего, где у клиента решены проблемы.





## Презентация

### Презентация банкротства как способ решения проблем компании

1. Узнаем насколько клиент верно осведомлен о банкротстве. Если слабо, то кратко рассказываем суть банкротства.
2. Для презентации компании нужно верить в то, что говоришь, быть вовлеченным.

## Досудебный этап

1. Работаем по потребности клиента.
2. Рассказываем медленно, размеренно и с акцентами, чтобы клиент понял информацию.
3. Описываем все так, будто мы уже заключили договор и начали работу (в голове должна быть такая картинка).
4. Задаем вопросы для вовлечения клиента: “Пользуетесь ли Whatsapp или Viber?”, “Зарегистрированы ли в госуслугах?”

# 3.3

## Сроки+ Обратная связь от клиента (Какие вопросы?)

1. После каждого этапа указываем сроки и запрашиваем обратную связь (Есть ли у вас вопросы по этому этапу?).
2. Не задавайте открытые вопросы на этом этапе ("Какие вопросы у вас есть по этому этапу?"). Клиент начнет задавать надуманные вопросы и уведет вас со структуры.

# 3.4

## Судебный этап

1. Проговорить все основные моменты: реализация, конкурсная масса.
2. Если у клиента есть единственное жилье, не говорим про этап реализации и не создаем тревоги у клиента.



# 3.5

## Резюме

**Задача:** кратко описать все этапы процедуры, при этом делая акцент на выгоды, которые клиент получит.

1. Сроки + Обратная связь от клиента (Какие вопросы?).
2. Сроки всей процедуры.
3. Последствия процедуры БК.
4. Резюмирование всех этапов работы.

“Давайте всю процедуру вкратце подрезюмируем:

Вся процедура занимает в среднем 12 месяцев. Будет 2 этапа работы досудебный и судебный. Вы принимаете участие только на досудебном этапе и то только при сборе документов. Судебный этап проходит без вашего участия, юрист будет информировать вас о ходе дела максимально комфортным для вас образом. А по завершению процедуры банкротства с вас будет списан долг в размере XXX тыс руб, так как вы более чем подходите под процедуру банкротства. “



# 4

## Завершение сделки

1. Ключевой этап. Ваша уверенность в себе на этом этапе должна быть на максимальном уровне.
2. Неуверенность на этом этапе означает провал сделки.
3. Обязательно предлагайте клиенту оплатить сегодня. Не отпускайте клиентов думать, они пойдут в другую компанию и оплатят другому юристу!



**Предлагайте клиенту 2 варианта оплаты. Тем самым клиент понимает, что ему дают выбор. И у него не будет страха оплачивать нам:**



**Полная**  
9900, 8900 или  
7900 ₺



**Частичная** Сегодня  
4000 ₺, а в течение 7  
дней остаток

## Возражение «Я подумаю»

1. Обрабатываем возражение здесь и сейчас, не отпускаем клиента.
2. После качественной обработки клиент все равно не готов? Назначаем звонок на следующий день, чтобы ответить на вопросы клиента!

### СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО!

Договариваться на звонок через длительное время, так как клиент остынет и не вспомнит уже вас!