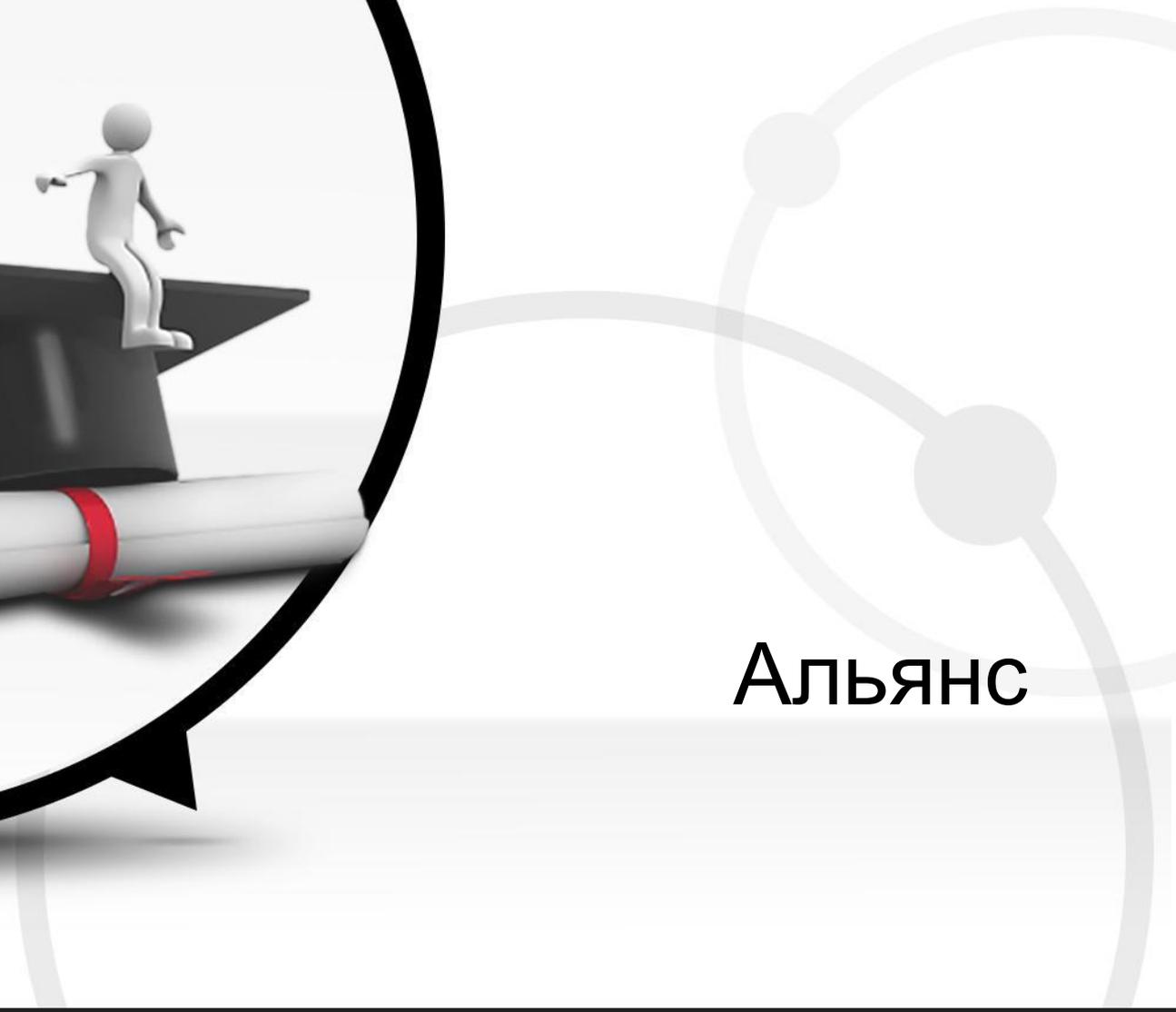


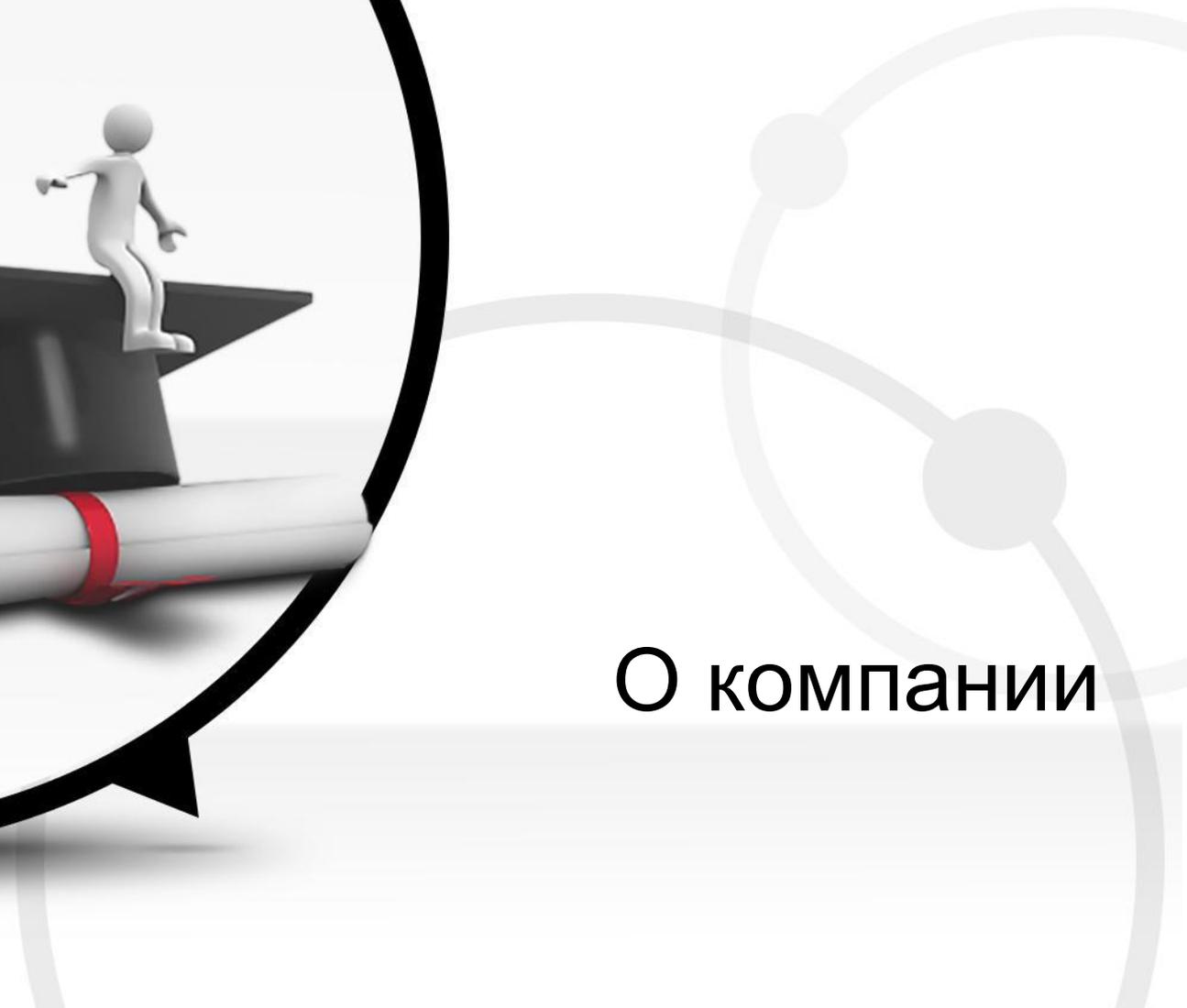


Альянс





О компании



# 1. О компании



## 1.1. История Компании

«Альянс» – это компания в сфере кредитно-юридического консалтинга. Наши клиенты,

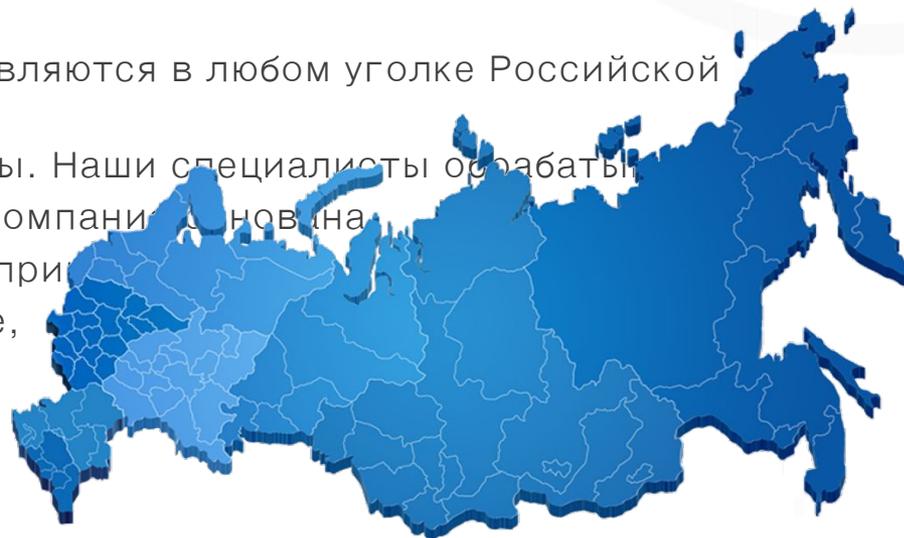
как физические, так и юридические лица. Одним из основных направлений деятельности является оказание юридических услуг физическим лицам, в рамках кредитных споров (Финансовая Защита Заемщиков).

Интересы клиентов Компании представляются в любом уголке Российской Федерации,

где есть представительства и партнеры. Наши специалисты обрабатывают юридические дела любой сложности. Компания основана

в 2016 году, но лишь в 2017 году было принято решение о масштабировании по стране,

ввиду высокой актуальности предлагаемых услуг.



# 1. О компании



## 1.2. Миссия Компании

Компания создана для того, чтобы правовыми методами решать проблемы, связанные с кредитными задолженностями. Мы хотим улучшить жизнь людей и освободить их от кредитного гнёта.

Мы высоко ценим наш коллектив, ведь опыт и мастерство позволяет нам занимать лидирующие позиции на рынке, а постоянное расширение спектра наших услуг, а также улучшение их качества, позволяют нам с уверенностью идти вперед и добиваться новых побед



# 1. О компании



## 1.3. Ценности Компании

**Профессионализм.** В Компании работают квалифицированные сотрудники с высоким уровнем подготовки в области права и самой современной базой знаний в сфере банковского дела.

**Ответственность.** Каждый наш сотрудник знает, что интересы Клиента – превыше всего. Мы знаем, что для Клиента мы – личный юрист. Наша задача – сделать так, чтобы Закон был всегда на стороне Клиента.

**Вежливость и доброжелательность.** Мы всегда готовы выслушать своих клиентов, наши специалисты защитят от назойливых методов работы кредиторов и взыскателей.

# 1. О компании



## 1.4. Цель

Посредством юридических механизмов избавить должников от долговой зависимости.



# 1. О компании



## 1.5. Задачи

1. Повышение уровня юридической грамотности граждан в кредитных вопросах;
2. Помощь в построении грамотного конструктивного диалога со службами взыскания банков и коллекторскими агентствами;
3. Фиксация роста долга;
4. Возврат незаконно начисленных штрафов, процентов, комиссий.

# 1. О компании



## 1.6. Выгоды и преимущества нашей Компании и наших товаров



К сильным сторонам юридической компании «Альянс» можно отнести следующее:

**1. Большой опыт:** в штате Компании исключительно находятся специалисты, обладающие высшим юридическим образованием, и с богатым опытом юридической практики.

**2. Узконаправленная специализация:** Компания специализируется на защите интересов заемщиков перед кредитными учреждениями и коллекторами. Вся процессуальная и внепроцессуальная документация, используемая в работе:

уведомления, обращения, возражения, претензии, исковые заявления постоянно

проходят проверку на соответствие обновлениям судебной практики, вызовам

**3. Широкий спектр услуг:** Компания представляет полный спектр услуг

по сопровождению, оптимизации проблемной задолженности перед кредитными учреждениями, а именно – переговоры с кредитором, претензионная работа, судебное производство, сопровождение в органах исполнительной власти (ФССП), переговоры с коллекторскими агентствами, психологическая поддержка, урегулирование споров по заложенным кредитам, анализ и правовая помощь в нестандартных ситуациях. Клиент Компании сам определяет объем необходимых ему услуг.

**4. Исключительный сервис:** наши услуги соответствуют высшим, современным стандартам сервиса. Каждый клиент получает максимально

возможное внимание, удовлетворение индивидуальных потребностей, психологическую поддержку, от первого звонка в нашу Компанию до завершения предоставления услуг.

**5. Лучшее соотношение цена/качество:** узкая специализация, профессиональный подход к выполнению любых задач, четкое разделение функционала и зон ответственности, отлаженные механизмы,

бизнес-процессы и строгое выполнение регламентированных действий каждым сотрудником команды Компании, позволяет снижать издержки



# 1. О компании



## 1.7. Продукт

### 1.7.1. Оптимизация задолженности



- Остановка роста долга
- Снятие психологического давления с Клиента.
- Переадресация звонков коллекторов и иных взыскателей на номер **+79220474522**,

консультация в стрессовых ситуациях, переговоры с кредиторами.

- Представление интересов Клиентов перед кредитными организациями – проведение досудебной работы, написание претензий, заявлений на расторжение

договора, общение с представителями банков и МФО.

- Подведение к списанию задолженностей – после проведения процедуры оптимизации высока вероятность списания долга. Суть работы заключается в том,

чтобы создать условия, при которых банку будет выгодно отказаться от должника.

- Представление интересов Клиентов в службе судебных приставов –

основной принцип работы на данном этапе заключается в том, что суд исходит не от суммы долга, а от возможностей должника. По всем кредитам и займам формируется единый счёт в ФССП. У должника удерживается сумма до 50% с официального дохода, независимо от количества долгов. Юристы Компании, на основании наличия у должника обязательных расходов, существенно снижают ежемесячные выплаты в ФССП.

- Списание незаконно начисленной части долгов – юристы изучают

договор, приложения, расширенную выписку и выявляют незаконно начисленную часть долга. Составляют исковое заявление о признании не действительными условий договора.



# 1. О компании



## 1.7. Продукт

### 1.7.2. Диагностика (ипотека, автокредитование, поручительство и т. д.)

При проведении диагностики специалисты изучают документы, предоставленные Клиентом, проводят их углублённый анализ. Результатом диагностики является развернутый ответ на вопрос, поставленный в техническом задании. Дополнительные разъяснения даются



## Кто обращается в «Альянс» за этой услугой:



1. Клиентом получен кредит, автокредит, кредит под залог имущества (ипотека), заём в микрофинансовой организации или ломбарде.
2. У Клиента возникли финансовые проблемы с возвратом и погашением кредита, займа, он не может самостоятельно решать проблемы с кредитором, приставами или коллекторами.
3. У Клиента есть кредит с поручителем.
4. Клиентом получена повестка в суд по вопросу погашения кредита (займа)
5. Клиенту пришло постановление от судебного пристава.
6. Клиенту предлагают договор реструктуризации, мировое соглашение, либо выкупить долг по договору цессии.





Юридическая  
составляющая  
работы

## Кредиторская задолженность

Начнем с того, что дадим определение понятию «кредиторская задолженность». «Кредиторская задолженность» - это задолженность субъекта (заемщика) перед другим лицом (кредитором), которую субъект (заемщик) должен погасить.

Кредиторская задолженность состоит из следующих элементов:

1. Основной долг (тело долга) – денежные средства, которые заемщик брал у кредитора в долг, но еще не вернул. Иными словами, это долг заемщика перед банком, без учета процентов по кредиту и неустоек, т.е. сама сумма кредита.
2. Проценты за пользование денежными средствами – это есть наша плата кредитору за предоставленные нам денежные средства. Проценты начисляются на основной долг с течением времени. Законодательство запрещает начислять проценты на другие элементы долга (ст. 395 ГК РФ). Также законодательство обязует кредитора указывать полную стоимость кредита и устанавливать порядок возврата денежных средств и уплаты процентов (ст. 30 ФЗ «О банках и банковской деятельности»).
3. Неустойка – штрафы за ненадлежащее исполнение условий договора. Неустойка может быть определена условиями договора. Согласно законодательству, суд имеет право снизить размер неустойки, в случае ее явной несоразмерности, по заявлению заинтересованной стороны (ст. 333 ГК РФ).



## Категории качества ссуды

Деятельность кредитных организаций контролирует Центробанк РФ (далее по тексту ЦБ РФ). Согласно 254-П ЦБ РФ «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности», кредитные организации обязаны формировать резервы в ЦБ РФ за счет собственных денежных средств. Кредиторские задолженности резервируются неодинаково. ЦБ РФ разделили задолженности на 5 категорий:

1. I Высшая категория качества (стандартные ссуды) – отсутствие кредитного риска (вероятность финансовых потерь вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по ссуде равна нулю)
2. II категория качества (нестандартные ссуды) – умеренный кредитный риск (вероятность финансовых потерь вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по ссуде обуславливает ее обесценивание в размере от 1 до 20 процентов)
3. III категория качества (сомнительные ссуды) – значительный кредитный риск (вероятность финансовых потерь вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по ссуде обуславливает ее обесценивание в размере от 21 до 50 процентов)
4. IV категория качества (проблемные ссуды) – высокий кредитный риск (вероятность финансовых потерь вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по ссуде обуславливает ее обесценивание в размере от 51 до 100 процентов)
5. V низшая категория качества (безнадежные ссуды) – отсутствует вероятность возврата ссуды в силу неспособности или отказа заемщика выполнять обязательства по ссуде, что обуславливает полное (в размере 100 процентов) обесценивание ссуды.



Если говорить простыми словами, банк имеет возможность выдавать столько кредитов, на сколько рассчитан его резерв. Каждый выданный кредит, кроме высшей категории, резервируется в ЦБ РФ. Чем больше у кредитной организации выданных кредитов низких категорий, тем больше кредитной организации требуется резервов. Выданный кредит с течением времени может изменять категорию надежности (например, если заемщик допускает просрочки или вовсе перестает платить). **Поэтому банку невыгодно держать на балансе безнадежные долги.** Давайте разберемся, кому и для чего нужны эти резервы. Таким образом государство защищает денежные средства вкладчиков. Дело в том, что кредитные организации – юридические лица и несут ответственность своим уставным капиталом. Учредители кредитных организаций не несут материальной ответственности по долгам юридического лица. Принцип работы любого российского банка заключается в том, чтобы давать в кредит денежные средства под процент. Основная масса этих денежных средств **аккумулируются** вкладами юридических и физических лиц, которые, в свою очередь, тоже получают плату за пользование их средствами от банка (процент). Разумеется, процент по вкладам меньше, чем процент по кредитам, эта разница и есть основной доход банка.

Итак, от чего же защищает государство вкладчиков? Допустим, банк взял некоторую сумму у большого количества вкладчиков под какой-то процент и выдал этими деньгами кредиты заемщикам под большой процент. Но некоторое количество заемщиков не вернуло деньги банку. Где их теперь взять? Кто будет отвечать? Если бы не было резервов, такой банк мог бы объявить себя банкротом, и вкладчики не увидели бы своих денег. А так вкладчики получают свои деньги из резервов, которые находятся в ЦБ РФ. При помощи этого механизма ЦБ РФ страхует деньги вкладчиков.



### Разновидность кредитных организаций

Помимо банков, в качестве «кредитора» выступают так же такие организации как Микрофинансовые организации (МФО), кредитные кооперативы и т.д.

Чем МФО отличается от банков? Основная деятельность микрофинансовых организаций - предоставление населению так называемых микрозаймов. [Микрозайм денег](#) – это денежный займ, предоставляющийся на ограниченный срок, чаще всего – на месяц. В этом одно из отличий микрозаймов от стандартных кредитов. Но – далеко не главное.

Микрофинансовая организации характеризуются более высокой лояльностью к клиентам, и без проблем кредитуют тех граждан, кто, по той или иной причине считается неблагонадежным клиентом для обычных банков. МФО выдает займы пенсионерам, студентам, официально нетрудоустроенным гражданам, а также тем, кто не может подтвердить свой доход.



Какой пакет документов вам нужно собрать для «банка», чтоб вам выдали кредит? Для примера возьмем всем известный ПАО «Сбербанк», со списком необходимых документов возможно ознакомиться на официальном сайте ПАО «Сбербанк»:

- [Заявление-анкета](#);
- паспорт РФ с отметкой о регистрации;
- документ, подтверждающий регистрацию по месту пребывания (при наличии временной регистрации);
- [документы, подтверждающие финансовое состояние и трудовую занятость заемщика / созаемщика / поручителя](#).
- Для заемщиков в возрасте от 18 лет до 20 лет (включительно) необходимо предоставление дополнительных документов, подтверждающих родство с поручителем(ями):

Какой пакет вам нужно собрать чтобы получить денежные средства в МФО?

- паспорт
- телефон
- все.

В некоторых случаях вам даже не нужно выходить из дома, чтобы вам выдали денежные средства. Достаточно зарегистрироваться на сайте МФО, подтвердить свой номер смс-сообщением и денежные средства переведут вам на указанную банковскую карточку.



У подобной «лояльности» имеются свои последствия. Процент, под который оформляются кредиты в «Банках» чаще всего не превышают 50%. У МФО процент может достигать 2000 процентов за пользование займом.

Для примера, суммы с которыми сталкивается заемщик по истечению времени в случае возникновения затруднительной жизненной ситуации.

	Банк (50%)	МФО (730%)
- основной долг	- 20 000 т.р.	- 20 000 т.р.
- процент за пользование денежными средствами	- 10 000 т.р.	- 146 000 т.р.
- неустойка	- 5 000 т.р.	- от 34,800 т.р.



## Государственные органы.

Государственные органы, с которыми мы взаимодействуем, в случае грубого нарушения действий со стороны «кредитора», помимо Центробанка РФ, который контролирует действия кредитных организаций.

1. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей. Роспотребнадзор осуществляет федеральный государственный надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

Любые денежные средства, выданные «кредитными организациями» это продукт (товар) которым пользуются заемщик (потребитель).

Первым делом, что делает юрист, это анализирует кредитный договор на нарушения и незаконно включенные пункты в договор. Поэтому так важно, чтоб клиент предоставлял все имеющиеся кредитные договоры, по которым ведется работа. Анализ на законность предоставленных договоров со стороны клиента – это необходимая и ключевая составляющая часть при разработке индивидуального подхода к решению проблемы клиента.

Чем больше будет предоставлено документов, со стороны заемщика (договор, выписка по счету, справка об имеющейся задолженности и т.д.) тем у юриста будет больше доводов признать незаконными действия кредитной организации.



2. Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

В соответствии с п. 1 ст. 23 Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и п. 1 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2009 года № 228, уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, на который возлагается обеспечение контроля и надзора за соответствием обработки персональных данных требованиям настоящего Федерального закона, является федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере связи и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

При заключении договора вас просят подписать заявление (согласие) на обработку персональных данных. в Персональные данные клиента входит фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы и иная информация, относящаяся к личности заемщика.

3. Прокуратура, Полиция



## **Этапы работы. Алгоритм действия юристов.**

- Досудебный
- Судебный
- Послесудебный



## Досудебный этап

Досудебный этап предполагает написание заявлений и претензий в кредитную организацию. Данными действиями мы уведомляем кредитную организацию о том, что заемщик не согласен с условиями договора. Досудебный порядок урегулирования обязателен в РФ. Исковое заявление не будет принято судом, если мы не приложим доказательства того, что осуществляли попытки мирного урегулирования спора. Кредитные организации почти никогда не удовлетворяют наши требования добровольно, поэтому судебный этап практически неизбежен. Кроме того, факт написания претензии позволит в судебном порядке снизить неустойку, даже если инициатором судебного заседания будет кредитная организация. И хотя кредитные организации практически никогда не обращаются в полицию с заявлением о мошеннических действиях должников, факт написания претензии полностью защитит должника от уголовной ответственности.



В соответствии с п. 1 ст. 819 ГК РФ по кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее. Согласно п. 2 ст. 935 ГК РФ обязанность страховать свою жизнь или здоровье не может быть возложена на гражданина по закону. На основании п.2 ст. 16 ФЗ «О защите прав потребителей» запрещает обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Это значит, что если заёмщик не имел возможности получить кредит без страховки, то есть страховка была неотъемлемой частью кредитного договора, то ее можно признать вмененной услугой и взыскать с банка в судебном порядке. Согласно действующему законодательству РФ, предусмотрено, что кредитная организация обязана определять в кредитном договоре полную стоимость кредита, предоставляемого заемщику – физическому лицу. В принципе, заемщик обязан платить только проценты за пользование денежными средствами. Но кредитные организации, как правило, взимают с заемщика различные платежи (платы и комиссии). Это требование также нарушает п.2 ст. 16 ФЗ «О защите прав потребителей», а значит, такие платежи тоже могут быть взысканы в судебном порядке. Кредитные организации часто ссылаются на ст. 421 ГК РФ, которая предполагает свободу договора, говоря о том, что имеет возможность указать в договоре дополнительные платежи. Однако свобода договора не является абсолютной. Условия договора не могут противоречить действующему законодательству (п.1 ст. 422 ГК РФ). В соответствии с п. 2 ст. 857 ГК РФ, заемщик или его представитель имеют право знать сведения обо всех операциях по своему счету, открытому в банке. Ст. 10 п. 2 ФЗ «О защите прав потребителей» обязывает кредитора предоставить эти сведения бесплатно. На основании вышеизложенных статей составляется заявления об урегулировании проблемной задолженности и претензии в кредитное учреждение. Согласно ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. На основании п. 1 ст. 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Согласно п. 2 ст. 450 ГК РФ по требованию одной из сторон договор может быть расторгнут по решению суда только при существенном нарушении договора другой стороной. На основании изложенного отправляется заявление о расторжении договора. Естественно, что кредитные учреждения отвечают на претензии и заявления отказом или не отвечают вовсе.



Практически все должники испытывали на себе давление со стороны взыскателей и их представителей. В основном должника донимают звонками, требуют оплатить долг, нередко доходит до угроз и оскорблений. Бывает, что приходят домой и на работу. Звонят соседям, друзьям, коллегам, родственникам... Следует понимать, что сведения, содержащие банковскую тайну, не должны разглашаться третьим лицам, даже если было дано согласие на обработку персональных данных (ОПД). Лицо, к которому относятся персональные данные, называют субъектом персональных данных (далее-субъект). Лицо которое обрабатывает персональные данные, называют оператором персональных данных (далее-оператор). Оператор вправе обрабатывать персональные данные субъекта с согласия последнего. Субъект вправе отозвать ранее данное согласие на ОПД, однако, согласно ст. 6 ФЗ «О персональных данных» , оператор вправе продолжить обработку персональных данных до момента прекращения правоотношений с субъектом, но только в той степени, в которой необходимо для обеспечения исполнения обязательств сторонами. Оператор не вправе осуществлять звонки третьим лицам и тем более – разглашать информацию о наличии и состоянии долга субъекта. Все документы отправляются заказным письмом с уведомлением о вручении. Все квитанции сохраняются. С момента получения реестра и уведомления, дело Клиента передается в исковой отдел. Исковое заявление подается только после соблюдения досудебного урегулирования спора, т.е. после подачи письменной претензии продавцу товара, исполнителю услуг. При составлении искового заявления необходимо учитывать некоторые тонкости, несоблюдение которых приведет к тому, что исковое заявление останется без рассмотрения. Именно поэтому так важно грамотно провести досудебную работу. После написания претензий и заявлений на расторжение договора нужно дать время для того, чтобы кредитное учреждение могло дать ответ. Только по истечении сроков можно составить исковое заявление.



Подведем итоги досудебного этапа.

Алгоритм действия юриста, на досудебной стадии урегулировании спора самый важный этап, который необходимо качественно проработать.

1. Заявление об урегулировании проблемной задолженности
2. Заявление об отзыве согласия на обработку персональных данных
3. Претензия на действия сотрудников банка
4. Ведение переговоров со службой взыскания
5. Претензия на пункты ущемляющие права потребителя (наличие договора обязательно)
6. Заявление на расторжении договора

Порог каждого действия равен 1-1,5 месяца. Чем больше писем, заявлений и претензий будет написано, тем больше вероятность, что кредитное учреждение первым инициирует судебное заседание, обращаясь ко второй части юридической составляющей работы компании не забываем, что **банку невыгодно держать на балансе безнадежные долги.**



## Банки и варианты решения спора в досудебном порядке.

Некоторые кредитные учреждения имеют ряд программ, которые они могут применить в отношении должника. Имеют, но не говорят об этом. Мы добиваемся и выводим наших клиентов на данные программы. И согласно внутренним программам кредитора мы готовы предоставить такие варианты решения проблем как амнистии долга, реструктуризация задолженности, списание 50% задолженности.

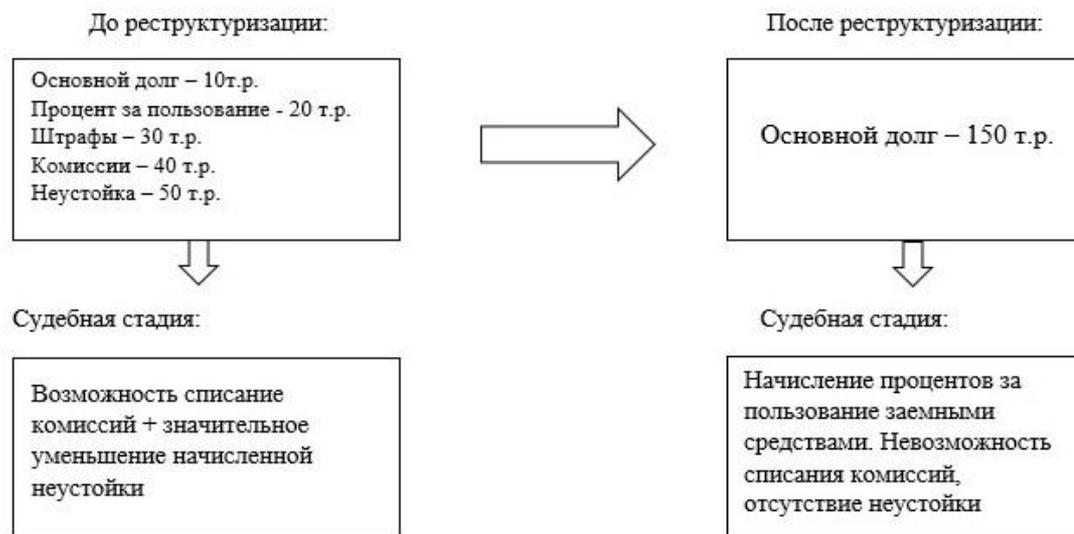
При принятии решения по каждому клиенту учитываются такие моменты как срок просрочки, доходы клиента, наличие имущества у клиента и все индивидуально составляющие человека.

Рассмотрим банки, и какие программы они могут предложить клиентам

ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк	Амнистия (оплата клиентом 20% от общей суммы задолженности)
ПАО «ВТБ»	Уступка прав требования (цессии)
ПАО Банк «ФК Открытие»	Амнистия (оплата клиентом 50% от общей суммы задолженности)
АО «Кредит Европа Банк»	Уступка прав требования (цессии)
ПАО «БИНБАНК»	Уступка прав требования (цессии)
АО «Тинькофф банк»	Реструктуризация задолженности *
ПАО КБ «УБРиР»	Реструктуризация задолженности
ПАО «МТС Банк»	Реструктуризация задолженности (временно проводимая акция со стороны банка. Заключается в списании штрафов, неустоек и т.д.)



АО «Тинькофф банк» довольно часто предлагают клиентам программу реструктуризации, но только в редких случаях мы советуем соглашаться на данные условия. При принятии решения учитываются такие факторы как общая суммы задолженности, сумма основного долга, процентов за пользование заемными средствами, наличие штрафов и комиссий. Если штрафов и комиссий не много, то программа реструктуризации у АО «Тинькофф Банк» может стать отличным решением для клиента на досудебном порядке. Но если в выписке по счету прослеживается начисление завышенных неустоек, то программа реструктуризации может только навредить клиенту, и вопрос выгоднее будет решить на судебной стадии. Объясняю почему:



## **Нововведения по работе МФО и Коллекторских агентств.**

С 1 января 2017 года все нормы ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" вступают в силу, а это значит, что действия МФО и Коллекторских агентств станут значительно ограничены, нежели это было до настоящего момента.

Например, данный Федеральный закон предусматривает:

1) Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

- имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;
- третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

2) Запрещается непосредственное взаимодействие с должником более 8 раз в месяц

И многое другое.



## Судебный этап

**Работа по кредитной задолженности в досудебном этапе может быть начата только если имеется документ, подтверждающий правоотношения с кредитной организацией (договор с банком, анкета у АО «Тинькофф Банк», договор с личного кабинета в случае интернет займа и т.д.)** Если такого документа у клиента не имеется, то его всегда можно запросить. Можно обратиться в кредитную организацию с заявлением (Заявление должно быть написано в двух экземплярах, на экземпляре клиента, кредитная организация ставит отметку, что они получили такое заявление. В лучшем случае, если заявление будет написано самим клиентом) в котором он может потребовать дать информацию о наличии правоотношений, либо их отсутствии. Следует сказать, что любая организация должна принять заявление гражданина, о чем бы оно ни было. **На заявление организация может ответить отказом, это ее право, но принять заявление она обязана.**



Срок для подачи иска в суд ограничен сроком исковой давности. Срок исковой давности - срок, в течение которого времени сторона вправе предъявлять иски и требования. Срок исковой давности составляет 3 (три) года. Для взыскания незаконных комиссий и других незаконных платежей, для признания пунктов договора недействительными, и для взыскания кредиторской задолженности срок исковой давности составляет 3 (три) года. Это значит, что и заемщик на кредитора, и кредитор на заемщика может подать в суд в течение трех лет. Однако самым сложным в данном случае является вопрос, с какого момента отсчитывать эти 3 (три) года. Срок исковой давности начинает течь с момента, когда сторона узнала или должна была узнать о нарушении своего права. Таким образом, срок исковой давности для признания пунктов договора недействительными начинается с момента его заключения, а для взыскания незаконного платежа – с момента, когда этот платеж был совершен. Для подачи кредитором исковых требований о взыскании просроченной задолженности – с момента первой просрочки. **Для того, чтобы подать исковое заявление о признании недействительными условий договора, необходимо изучить договор и расширенную выписку по кредитному счету.** Это позволит понять, как распределились денежные средства заемщика, позволит анализировать ситуацию, позволит увидеть все операции по данному счету. Естественно, у заемщиков расширенной выписки не имеется, если они ее не затребовали в кредитном учреждении, а зачастую бывает и так, что у заемщика даже нет и самого кредитного договора.



**Юрист не сможет написать исковое заявление о признании недействительными условий договора, не изучив договор и расширенную выписку.** Если заемщик не имеет возможность представить все документы, юристу придется истребовать эти документы у кредитного учреждения в судебном порядке. Для этого составляются иски об истребовании документов. Что значительно увеличивает срок работы по данной кредитной линии клиента. Далее назначается судебное заседание, участники судебного процесса уведомляются о месте и времени его проведения судебной повесткой. Только после того, как документы будут истребованы, юристы будут иметь возможность изучить ситуацию. Они составляют исковое заявление о признании недействительными условий договора, ссылаясь на заявленные нарушения. По данному исковому заявлению также назначается судебное заседание, о котором участники также уведомляются. Судебный этап начинается с подачи первого искового заявления и заканчивается решением суда. Стоит сказать, что на протяжении всего этапа, решений суда по одному делу может быть несколько. Все дело в том, что решение суда первой инстанции не всегда устраивает заемщика, и юрист в его интересах продолжает работу в апелляционном и кассационном порядке. Некоторые судебные процессы проходят в форме заочного производства или в упрощенном производстве. При составлении искового заявления направляется ходатайство о рассмотрении дела в отсутствие истца на основании п.5 ст. 167 ГПК РФ (стороны вправе просить суд о рассмотрении дела в их отсутствие и направлении им копий решения суда). Необходимо помнить, что в суд банк может подать и сам для взыскания задолженности по договору, при этом не обязательно, что договор будет расторгнут.



После расторжения договора, заемщику становится выгодно тянуть время, ведь договор уже расторгнут, в пока идут судебные процессы, можно совершенно законно вообще ничего не платить. Часто заемщики хотят побыстрее закрыть весь долг и успокоиться, однако переживать тут незачем, а если взять в расчет текущие темпы роста инфляции, становится ясно, что выгоднее заплатить попозже. Еще одним важным условием является неустойка. Неустойка (штрафы) может быть снижена на основании ст. 333 ГК РФ Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку. Соразмерность нарушения – понятие относительное, именно поэтому суды принимают разные решения в отношении снижения неустойки (штрафов).

Нельзя упускать из вида делопроизводство по судебному приказу. Согласно ст. 121 ГПК РФ, судебный приказ – судебное постановление, вынесенное судьей единолично на основании заявления о взыскании денежных сумм или об истребовании движимого имущества от должника по требованиям, предусмотренным [ст. 122](#) ГПК РФ, если размер денежных сумм, подлежащих взысканию, или стоимость движимого имущества, подлежащего истребованию, не превышает пятьсот тысяч рублей.

Судебный приказ является одновременно исполнительным документом и приводится в исполнение в порядке, установленном для исполнения судебных постановлений. Такое производство принято называть упрощенным.

Следует отметить, что судебный приказ — это тоже решение суда и не все судебные приказы следует отменять.



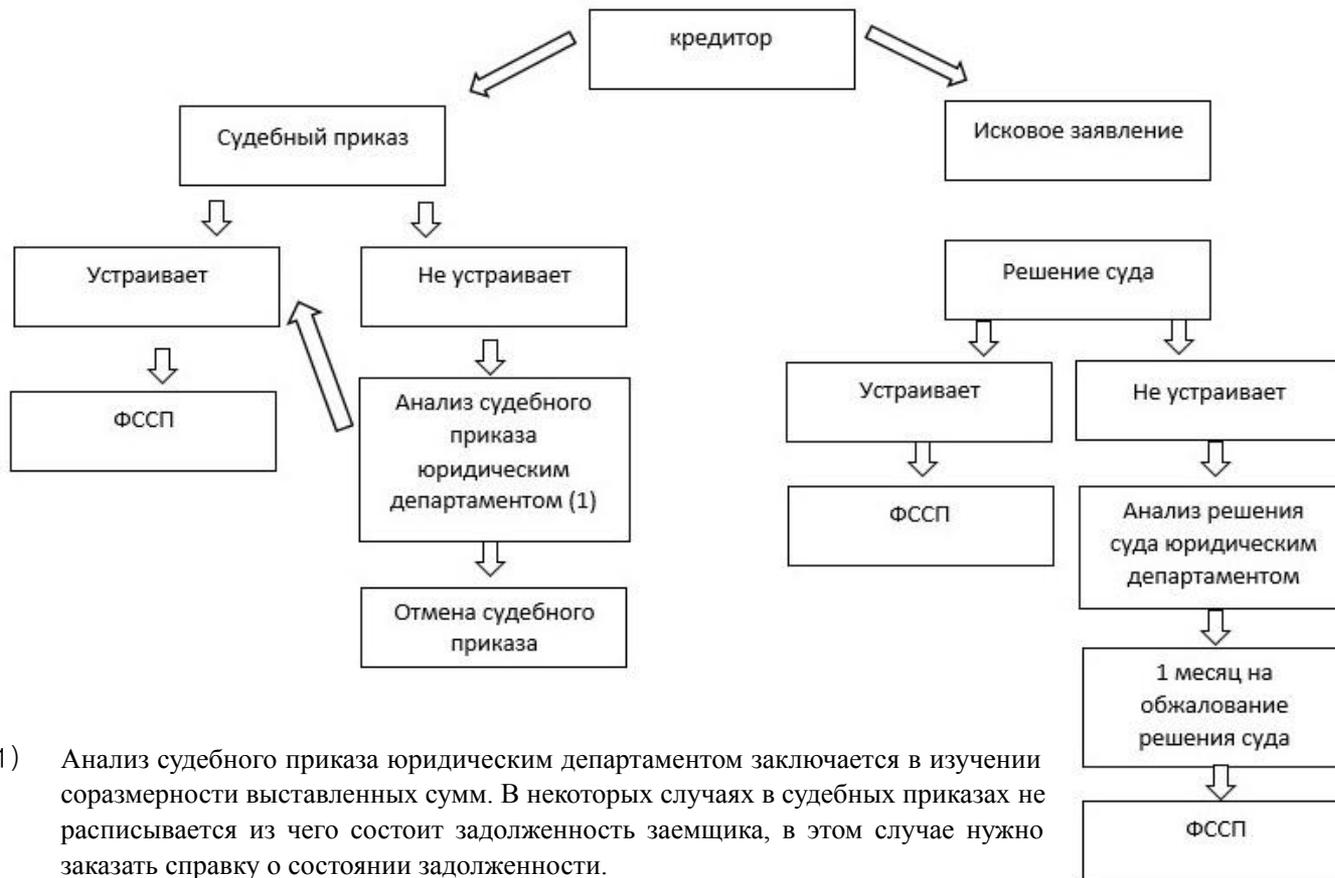
## **В каких случаях мы отменяем судебный приказ и обжалуем решение суда**

На отмену судебного приказа отводится 10 дней с момента получения его заемщиком. Т.е. приказ можно отменить только после того, как его вынесли, и нельзя предотвратить его вынесение. Судебный приказ отменяется по заявлению заемщика. Такое заявление называется «Возражение относительно исполнения судебного приказа». Причем основанием для отмены судебного приказа является то, что заемщик не имел возможности отстаивать свои интересы в суде, был нарушен принцип состязательности сторон. 10 дней с момента получения судебного приказа не единственный срок, который отводится законодательством для отмены судебного приказа. Законодательством выделен 1 год, для восстановления сроков и отмену судебного приказа.

Обжалование решения суда, происходит намного сложнее нежели отмена судебного приказа. Законодательством установлен срок в 1 месяц для обжалования решения суда.



Схема действий выглядит таким образом:

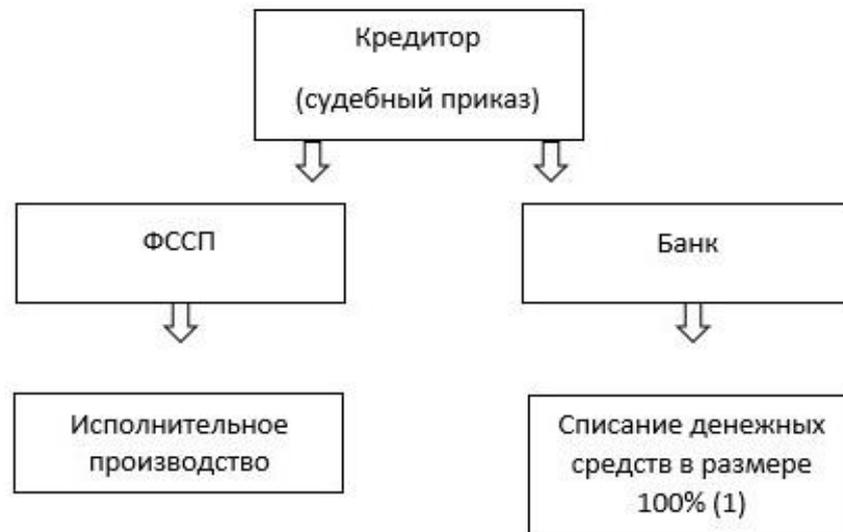


### **1.Алгоритм действия кредитора при получении судебного приказа**

В соответствии с п. 7 ст. 70 ФЗ «Об исполнительном производстве» В случае получения банком или иной кредитной организацией исполнительного документа непосредственно от взыскателя исполнение содержащихся в исполнительном документе требований о взыскании денежных средств осуществляется путем их перечисления на счет, указанный взыскателем.

Это значит, что взыскатель имеет право обратиться с судебным приказом не в ФССП, а непосредственно в банк





- (1) Даже если судебный приказ правомерный, но был предъявлен взыскателем в кредитное учреждение, где имеются счета у заемщика, мы будем его отменять. Т.к. Исполнительное производство ведется в соответствии с ФЗ «Об исполнительном производстве», и взыскание денежных средств происходит в размере не более 50% от доходов должника, то в случае предъявления судебного приказа в кредитное учреждение/банк исполнительное производство не заводится и банк имеет полное право на взыскание денежных средств в размере 100%.



Нередко случаются такие ситуации, когда заемщик не получает судебного приказа, в базе ФССП он не числится, но денежные средства списываются со счетов. В данном случае нужно:

- 1) Узнать в каком банке происходит списание денежных средств
- 2) Заказать выписку по судебным списаниям
- 3) Заказать копию судебного приказа у суда, в котором выносился данный судебный приказ
- 4) Если судебный приказ вынесен по кредиторской задолженности которая находится в обслуживании компании - происходит отмена судебного приказа.



## Безакцептное списание

Чёткого определения термина безакцептное списание в российском законодательстве нет. [Гражданский кодекс РФ](#) содержит формулировку, которая носит более широкий характер – списание средств без распоряжения владельца счета.

Во соответствии со ст.854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента. Без распоряжения клиента списание денежных средств, находящихся на счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом.

При оформлении кредита банк предлагает оформить кредитную карту с неким лимитом использования денежных средств. Чаще всего Кредитный договор содержит в себе пункт безакцептного списания без распоряжения клиента, но данный пункт не распространяет своего законного действия на списание денежных средств, например, с зарплатного счета клиента.

В данном случае, юрист обращается в суд с иском о безакцептном списании денежных средств, и клиенту в случае удовлетворения такого искового заявления возвращают сумму списанных денежных средств.



### **Послесудебный этап.**

После того, как будет вынесено последнее решение суда и должнику будет направлена копия постановления о возбуждении исполнительного производства, дело переходит в ФССП. Как гласит п.1 ст. 203 ГПК РФ Суд, рассмотревший дело, по заявлениям лиц, участвующих в деле, судебного пристава-исполнителя либо исходя из имущественного положения сторон или других обстоятельств вправе отсрочить или рассрочить исполнение решения суда, изменить способ и порядок его исполнения.



### **Для начала разберём порядок возбуждения исполнительного производства:**

1. Получение взыскателем исполнительного документа. Т.е. кредитное учреждение получает исполнительный документ, например, судебный приказ или исполнительный лист.
2. Написание взыскателем заявления о возбуждении исполнительного производства.
3. Предъявление взыскателем заявления и исполнительного документа судебному приставу по месту совершения взыскания. Т.е. в службу судебных приставов того района, где проживает должник или находится имущество, на которое планируется наложить взыскание.
4. В течение трех дней с момента получения вышеуказанного документа, судебный пристав-исполнитель должен на их основании вынести либо постановление о возбуждении исполнительного производства, либо постановление об отказе в возбуждении исполнительного производства.
5. Не позднее, чем на следующий день после вынесения постановления о возбуждении исполнительного производства, судебный пристав-исполнитель обязан выслать его копию взыскателю, должнику, а также - в орган, выдавший исполнительный документ.
6. В постановлении о возбуждении исполнительного производства судебным приставом-исполнителем для должника устанавливается срок добровольного исполнения (срок не может быть более пяти дней). В случае если должник не исполнит требования добровольно, то на него налагается ответственность – исполнительский сбор. Который представляет собой, по сути штраф. В размере 7% от суммы взыскания. Важно отметить, что срок для добровольного исполнения начинает течь с момента получения должником постановления от судебного пристава-исполнителя, а не с момента его вынесения или отправки.
7. Если должник добровольно не исполнит предъявляемые к нему требования, изложенные в исполнительном документе – начинается принудительное взыскание задолженности.



Взыскание не может быть обращено на следующие виды доходов (ФЗ «Об исполнительном производстве»):

- Денежные суммы, выплачиваемые в возмещение вреда, причиненного здоровью;
- Денежные суммы, выплачиваемые в возмещение вреда в связи со смертью кормильца;
- Денежные суммы, выплачиваемые лицам, получившим увечья (ранения, травмы, контузии) при исполнении ими служебных обязанностей, и членам их семей в случае гибели (смерти) указанных лиц;
- Компенсационные выплаты за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов гражданам, пострадавшим в результате радиационных или техногенных катастроф;
- Компенсационные выплаты за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов гражданам, в связи с уходом за нетрудоспособными гражданами;
- Ежемесячные выплаты и (или) ежегодные денежные выплаты начисляемые в соответствии с законодательством РФ отдельным категориям граждан (компенсация проезда, приобретения лекарств и другое);
- Денежные суммы, выплачиваемые в качестве алиментов, а также суммы, выплачиваемые на содержание несовершеннолетних детей в период розыска их родителей;



- Компенсационные выплаты, установленные законодательством РФ о труде:
  - в связи со служебной командировкой, с переводом, приемом или направлением на работу в другую местность;
  - в связи с изнашиванием инструмента, принадлежащего работнику;
  - денежные суммы, выплачиваемые организацией в связи с рождением ребенка, со смертью родных, с регистрацией брака;
  - страховое обеспечение по обязательному социальному страхованию за исключением страховой пенсии по старости, страховой пенсии по инвалидности (с учетом фиксированной выплаты к страховой пенсии, повышений фиксированной выплаты к страховой пенсии), а также накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и пособия по временной нетрудоспособности;
  - пенсии по случаю потери кормильца, выплачиваемые за счет средств федерального бюджета;
  - выплаты к пенсиям по случаю потери кормильца за счет средств бюджетов субъектов РФ;
  - пособия гражданам, имеющим детей, выплачиваемые за счет средств федерального бюджета, государственных внебюджетных фондов, бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов;
  - средства материнского (семейного) капитала, предусмотренные ФЗ от 29.12.2006 года №256 «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»;
  - суммы единовременной материальной помощи, выплачиваемой за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов, внебюджетных фондов, за счет средств иностранных государств, российских, иностранных и межгосударственных организаций, иных источников;
  - А) в связи со стихийным бедствием или другими чрезвычайными обстоятельствами;
  - Б) в связи с террористическим актом;
  - В) в связи со смертью члена семьи;
  - Г) в виде гуманитарной помощи;
  - Д) за оказание содействия в выявлении, предупреждении, пресечении и раскрытии террористических актов, иных преступлений;
  - суммы полной или частичной компенсации стоимости путевок, за исключением туристических, выплачиваемой работодателями своим работникам и (или) членам их семей, инвалидам, не работающим в данной организации, в находящиеся на территории РФ санаторно-курортные и оздоровительные учреждения, а также суммы полной или частичной компенсации стоимости путевок для детей, не достигших возраста 16-ти лет, и находящиеся на территории РФ санитарно-курортные и оздоровительные учреждения;
  - суммы компенсации стоимости проезда к месту лечения и обратно (в том числе сопровождающего лица), если такая компенсация предусмотрена ФЗ;
  - социальное пособие на погребение.



Взыскание не может быть обращено на следующие виды имущества (ст. 446 ГПК РФ)

- жилое помещение (его части), если для гражданина-должника и членов его семьи, совместно проживающих в принадлежащем помещении, оно является единственным пригодным для постоянного проживания помещением, за исключением указанного в настоящем абзаце имущества, если оно является предметом ипотеки и на него в соответствии с законодательством об ипотеке может быть обращено взыскание;

- земельные участки, на которых расположены объекты, указанные в абзаце втором настоящей части, за исключением указанного в настоящем абзаце имущества, если оно является предметом ипотеки и на него в соответствии с законодательством об ипотеке может быть обращено взыскание;

- предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи индивидуального пользования (одежда, обувь и другие), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;

- имущество, необходимое для профессиональных занятий гражданина-должника, за исключением предметов, стоимость которых превышает сто установленных федеральным законом минимальных размеров оплаты труда;

- используемые для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, племенная, молочный и рабочий скот, олени, кролики, птица, пчелы, корма, необходимые для их содержания до выгона на пастбища (выезда на пасеку), а также хозяйственные строения и сооружения, необходимые для их содержания;

- семена, необходимые для очередного посева;

- продукты питания и деньги на общую сумму не менее установленной величины прожиточного минимума самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении;

- топливо, необходимое семье гражданина-должника для приготовления своей ежедневной пищи и отопления в течение отопительного сезона своего жилого помещения;

- средства транспорта и другое необходимое гражданину-должнику в связи с его инвалидностью имущество;

- призы, государственные награды, почетные и памятные знаки, которыми награжден гражданин-должник.



## **В каких случаях действует правило 50% и комфортные платежи как альтернатива для пристава-исполнителя**

В вопросе списания денежных средств по исполнительному производству юристом, в первую очередь во внимание принимается все официальные доходы должника (заработная плата, пенсия и т.д.)

Согласно ст. 99 ФЗ «Об исполнительном производстве» При исполнении исполнительного документа (нескольких исполнительных документов) с должника-гражданина может быть удержано не более пятидесяти процентов заработной платы и иных доходов. Удержания производятся до исполнения в полном объеме содержащихся в исполнительном документе требований.

Т.е. в случае, когда на должника заведено исполнительное производство, а взыскатель обратился в ФССП, а не на прямую в кредитное учреждение/банк то правило списания 50% действует всегда.





- (1) По каждому клиенту, в отношении которого заведено исполнительное производство и с которого удерживают 50% от доходов, возможно обращение к приставу с целью снижения процента взыскиваемых денежных средств со счетов должника. Для этого необходимо предоставить абсолютно все ежемесячные затраты должника (коммунальные платежи, аренда квартиры и т.д.) все ситуации индивидуальные и всегда анализируются юридическим департаментом. На усмотрение пристава, с достаточным основанием процент может быть снижен.
- (2) В случае если должник не имеет официального дохода, возможно проведение переговоров с приставом-исполнителем по добровольному внесению комфортных платежей





- (1) По каждому клиенту, в отношении которого заведено исполнительное производство и с которого удерживают 50% от доходов, возможно обращение к приставу с целью снижения процента взыскиваемых денежных средств со счетов должника. Для этого необходимо предоставить абсолютно все ежемесячные затраты должника (коммунальные платежи, аренда квартиры и т.д.) все ситуации индивидуальные и всегда анализируются юридическим департаментом. На усмотрение пристава, с достаточным основанием процент может быть снижен.
- (2) В случае если должник не имеет официального дохода, возможно проведение переговоров с приставом-исполнителем по добровольному внесению комфортных платежей



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



Данный материал предназначен для повышения продаж. В нём раскрыты наиболее эффективные инструменты. Поэтапно раскрыт путь от рекламы до закрытой сделки.

Многие знают инструменты продаж, но не используют их. Мы объясним инструменты

# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.1. Основные предложения для продаж

1. При подписании договора существует возможность 60% предоплаты для начала оказания наших услуг. Остальные 40% вносятся до конца календарного месяца. Данное предложение использовать только в том случае, если клиент не готов внести всю сумму целиком.
2. При подписании договора, клиент получает партнерскую визитку Компании, и может присоединиться к акции: «Скидка другу», суть которой, заключается в том, что Клиент, который привел на обслуживание своего друга (при условии заключения договора и оплаты другом), получает разовую скидку в размере 1000 рублей, и друг, которого, привел Клиент, также получает разовую скидку в размере 1000 рублей.

# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.2. Воронка продаж



# ВОРОНКА ПРОДАЖ

**Воронка продаж** – это статистика эффективности, которая позволяет выявлять сильные и слабые этапы продаж. В воронке продаж мы видим

четыре этапа:

- Реклама;
- Звонок Клиента;
- Консультация;
- Заключение договора.

Каждый этап имеет свою цель.

Цель рекламы – создать максимальный поток входящих звонков от целевых Клиентов.

Цель звонка – обеспечить максимальный приход людей на консультацию.

Цель консультации – максимальное заключение договоров.

Цель заключения договора – построение долгосрочных отношений с Клиентом.

Анализ воронки продаж позволяет Вам понять, на каком этапе допускается ошибка. Почему так важно разбирать процесс продажи на

составные части? Анализируя, как работает воронка продаж, мы можем

увидеть, на каком из этапов больше всего отсеиваются Клиенты. А далее,



# Конверсия

ИЯ

**Конверсия** — это показатель эффективности того или иного уровня воронки. Конверсия, по сути, — это коэффициент полезного действия (КПД). Можно получать тысячи звонков, но, если на консультацию так никто и не придет, то  $\text{КПД} = 0$ , а значит, деньги на рекламу потрачены зря. Можно осуществить сотни консультаций, но если нет продаж, то Вы зря потратили время и деньги. Чтобы померить конверсию воронки в процентах, нужно нижестоящий уровень разделить на вышестоящий и умножить на 100. То есть, если поделить количество консультаций на количество посетителей сайта, мы получим конкретный показатель конверсии. Например, 1%. Это значит, что конверсия, или эффективность уровня «посетитель сайта — звонок», — 1%, а именно: один из ста посетителей сайта сделал звонок. Зачастую мы не можем определить количество контактов рекламы с потенциальным Клиентом, поэтому именно этот уровень чаще учитывается приблизительно, исходя из статистических данных, предоставляемых рекламодателем. Чтобы посмотреть конверсию, например, на этапе «звонок — консультация», мы должны разделить количество консультаций на число звонков, и так далее. Чтобы померить конверсию, мы работаем с двумя соседними уровнями. Также мы можем проверить эффективность каждого из уровней. Например, самый последний уровень (продажи) можно разделить на



# 3 основных метода работы с воронкой

Существуют **три основных метода работы с воронкой**, которые приведут к увеличению прибыли.

## 1. Пропорциональное расширение

Например, на сегодняшний день воронка выглядит так: «200 объявлений, 50 звонков, 30 консультаций, 10 продаж». Если мы увеличим количество

объявлений до 2000, то получим 500 звонков и 300 консультаций и 100 продаж. Работая с трафиком на первом уровне воронки, мы повышаем результат на выходе. На практике, количество звонков

можно повысить путём подключения дополнительных каналов рекламы.

Если ваша воронка имеет положительную конверсию, то при пропорциональном расширении верхнего уровня количество денег на выходе возрастает.

## 2. Растягивание

Графически это можно представить, как попытку сделать из воронки трубу.

То есть, нашей задачей будет повышение эффективности на каждом

из уровней, а не только на верхнем. На примере нужно добиться того,

что он будет выдавать конверсию «звонок – договор» не 10%, а 30%.

Иными словами, из 100 позвонивших не 10, а 30 станут



# 3 основных метода работы с воронкой

## Метод ключевого уровня

Этот метод не самый простой, однако, если сделать всё правильно, результаты вас впечатлят. Как же работает этот метод? Мы находим тот уровень воронки, на котором конверсия максимальна, и ставим себе задачу увеличить количество людей, дошедших до этого уровня. Давайте посмотрим на практическом примере – как нужно находить ключевой уровень и работать с ним.

Во время работы в одном из отделов продаж компании, мы заметили, что к сделке нас приводит очень маленький процент звонков (10%).

Когда мы выстроили воронку продаж, увидели, что из 200 позвонивших, 25 приходят на консультацию и 20 из них заключают договор. Мы поняли, что при звонке клиенту, сотрудники допускают ошибку при консультации по телефону, они не выводят навстречу. А консультации, напротив, – проходят очень хорошо.

Мы стали разбираться. Самой главной нашей ошибкой было то, что мы консультировали гражданина по телефону. Он получал нужную для него информацию и попросту не приходил. В нашем деле очень важно иметь личный контакт с Клиентом в процессе консультации. Информация



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.3. Способы установления контакта с клиентом



Как вы думаете: у кого больше покупают? Кому люди готовы платить деньги?

Тому, кто им нравится. Люди всегда руководствуются личными предпочтениями.

Это справедливо и для продаж тоже. В этой главе пойдет речь о том, как установить

### 3.3. Способы установления контакта с клиентом

**Первое, вы должны нести в себе заряд бодрости и позитива.**

Если вы хмурый, то клиент к вам не потянется. Вы должны излучать уверенность, позитив и просто располагать клиента в свою сторону.

**Второе, вы должны улыбаться клиенту.**

Дело в том, что улыбка сама по себе располагает к вам человека.

Если вы улыбнетесь незнакомому вам человеку, то, скорее всего, получите улыбку в ответ. И как только человек улыбнется, это означает то,

что вы ему как минимум понравились. Чем выше лояльность клиента,

тем проще вам будет ему продать товар или услугу.

Кроме того, улыбку «слышно» по телефону.

**Третье, повторяйте имя клиента в разговоре с ним.**

Как вы знаете, мы все обожаем, когда нас называют по имени. Наше имя — это самое сладкое слово. Поэтому в процессе разговора называйте клиента по имени минимум 5 раз. Естественно употребляйте имя не в каждом предложении.

Если вы не знаете имя клиента, то просто в начале разговора задайте такой вопрос: *«Подскажите, как я могу к вам обращаться?»*

Этим вопросом вы покажете свой такт и узнаете имя клиента.



### 3.3. Способы установления контакта с клиентом

#### Четвертое – подстройка под темп речи клиента.

Всех людей условно можно разделить на 3 категории по темпам речи:

- «Быстрые», те, кто постоянно очень много и быстро говорят. Они говорят, как будто стреляют из пулемета. Слово за словом. И их порой не остановить. При долгом общении с таким человеком вы быстро устанете.
- «Средние», люди с обычной манерой разговора. Таких большинство.
- «Медленный газ», те, кто очень долго все понимают. Этим людям

необходимо все объяснять буквально на пальцах. Кроме медленного

восприятия они также медленно разговаривают. Постоянно делают паузы

в разговорах, а одну мысль могут обсуждать в течение часа.

Если совместить двух индивидов – «быстрого» и «медленного», то у них контакт разладится на второй минуте разговора. Я думаю, вы знаете такие случаи.

Вам нужно научиться подстраиваться под темп речи клиента. Если клиент медлит, то вы тоже делаете паузы и говорите так, чтобы клиент все понял. Если клиент наоборот очень быстрый, то говорите с ним в его темпе.

Также, если вы долго общаетесь с клиентом, то он может просто устать. И чтобы он не устал, не заскучал, не зазевался, то вам лучше всего



### 3.3. Способы установления контакта с клиентом

#### Пятое – говорите комплименты

Простыми комплиментами вы легко завоеуете симпатию человека,  
и он останется нашим клиентом на долгие годы.

Существует большое количество техник комплиментов, но самые распространенные и простые эти:

**Прямой комплимент** – это комплимент в лоб, когда вы говорите то, что видите, слышите, осязаете. Самое важное – когда делаете комплимент, то продолжайте говорить дальше. Вплетайте комплименты в свою речь.

Если вы скажете комплимент и оборветесь на полуслове, то это вызовет некую неловкость в беседе.

Примеры комплиментов:

- *У вас такое красивое платье.*
- *Вы прекрасно выглядите.*
- *Какой у вас мягкий голос, от рождения такой?*
- *Ваш галстук отлично подходит к рубашке.*
- *С вами очень приятно общаться.*
- *Сколько же в вас энергии.*

**Комплимент «Мне нравится»** – этот комплимент фактически относится к прямому, но вы как бы акцентируете внимание на том,

что вам понравилось. Очень простой комплимент, но очень действенный. Когда вы высказываете свою симпатию, клиенту это очень нравится.



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.4. Типичные ошибки в продажах (для телефонных и личных продаж)

В этом разделе собраны основные ошибки которые вы можете допустить в работе с клиентом. Вы ни в коем случае не должны допускать их в работе!

Внимательно прочитайте все написанное и избегайте данных ошибок в своем поведении и в речи.



## 3.4. Типичные ошибки

### Краткий перечень ошибок

- Фраза «Вас беспокоят»;
- Бомбардировка информацией;
- Частица «Не»;
- Частица «НО»;
- Вопрос «Почему» нелояльному клиенту;
- Перерывы между звонками;
- Чтение скрипта с бумаги при телефонном общении;
- Передача инициативы;
- Негатив к отказам;
- Ой, забыл;
- Высказывание своего мнения по поводу выбора клиента;
- Фраза «Я вас понимаю» или «Я понял вас»;
- Озвучивание прошлого негативного опыта;
- Использование жаргона и сленга в процессе продажи ;
- Неопрятный внешний вид;
- «Я-подход»;
- Презентация по телефону;
- Отсутствие улыбки;
- Собственное обесценивание;
- Монолог;
- Называние цены с повышением;
- Скидка просто так.



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: фраза «Вас беспокоят»**

Запомните, нельзя говорить фразу  
– *Здравствуйте, вас беспокоит...*

Эта фраза на подсознании вызывает у клиента негатив, потому что ему звонят для того, чтобы побеспокоить. Поэтому искорените ее из своего лексикона.

### **ОШИБКА: Бомбардировка информацией**

Новички в продажах допускают еще одну ошибку – информационная бомбардировка. Это происходит потому, что продавец владеет очень большим количеством информации о продукте, которыми он начинает «бомбить» клиента информацией, не уточняя, **что именно для клиента важно.**

У клиента происходит информационный перегруз, и ему хочется как можно быстрее закончить разговор и положить трубку.

### **ОШИБКА: Частица «Не»**

Слова «нет» и частица «не» фактически не усваиваются и на подсознательном уровне у клиента возникает негатив, потому что клиент всегда хочет, чтобы соглашались с его условиями.

– *Вы бы не хотели встретиться, чтобы подписать документы?*

*Нет (автоматический ответ на отрицательный вопрос)*



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: вопрос «Почему» нелояльному клиенту**

- Я не хочу покупать Вашу услугу
- Почему?

И после этого вопроса, клиент начинает рассказывать, почему ему

не нравится данный продукт, и почему он ее не будет покупать. Своим ответом клиент выстраивает перед собой забор, который будет мешать совершить покупку. Клиент начинает сам себя отговаривать от покупки.

Никогда не спрашивайте у негативно настроенного клиента, почему он не хочет делать у вас покупку. Это вызовет только разлад между вами.

### **ОШИБКА: Перерывы между звонками**

Начинающие продавцы боятся звонить и очень долго настраиваются на звонок. И после первого звонка делают перерыв. Особенно часто это происходит после того, как клиент ответил «нет».

Если хотите продавать много, и соответственно много зарабатывать,

то звоните не переставая. Для того, чтобы выйти на максимальную

продуктивность нужно сделать 5 «разогревающих» звонков, и только

потом звонить по самым важным клиентам.

Возьмите за правило делать перерыв после 45–50 звонков.



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: Чтение скрипта с бумаги при телефонном общении**

Скрипт (пример разговора с клиентом) должен быть заучен!

Как только начинаете читать – это слышно по телефону.

Письменная речь очень сильно отличается от живой, и клиенты не покупают, потому что

не чувствуют ваших эмоций. А покупают всегда на эмоциях.

Вы можете нести полную чушь на эмоциях и у вас купят, а можете

читать со скрипта и логически все рассказывать, но клиент не будет

покупать.

Поэтому прежде чем звонить клиентам, выучите скрипт наизусть.

### **ОШИБКА: Передача инициативы**

Когда вы в разговоре передаете инициативу клиенту, то он будет

стараться получить всю необходимую информацию и в конце концов

получив ее, положит трубку или уйдет. Чтобы этого не происходило,

используйте технику «Перехват инициативы». О ней мы с вами поговорим далее.

### **ОШИБКА: Негатив к отказам**

Работа менеджера по продажам сводится к постоянным отказам.

Если вы совершаете «холодные звонки» и ведете работу с незнакомыми

клиентами, то из 100 человек у вас купят 1–2, остальные 98 человеку будут отвечать «нет». Если это понимать и быть к этому



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: Ой, забыл**

Ошибка заключается в том, что когда вы договариваетесь с клиентом о звонке, но не перезваниваете ему в назначенное время. Клиент видит в такой мелочи большой недочет и думает, что дальше будет еще больше скрытых неприятных сюрпризов при работе с нашей компанией.

Вы звоните, и допустим, клиент не может говорить. Вы спрашиваете:

– *Когда вам будет удобно разговаривать?*

– *Позвоните в 3 часа дня*

Записали, забыли, звоните в конце недели

– *Я вам забыл позвонить, давайте сейчас пообщаемся.*

А у него уже свои дела, ему не интересно, он не хочет говорить. Дали клиенту обещание — делайте. Это правило также касается почты.

Если вы нарушаете сроки — это идет в минус Вам и компании.

### **ОШИБКА: Высказывание своего мнения по поводу выбора клиента**

Высказывайте свое мнение только при общении с лояльными клиентами, с которыми вы уже не первый раз работаете. Высказывайте свое мнение только тогда, когда вас клиент сам спрашивают вашего мнения, как эксперта.

Но и тут будьте осторожны в своих выражениях, потому что если у вас нет хорошего контакта с клиентом, клиент может не правильно трактовать ваши слова.

Помните что ваше мнение — это, прежде всего оценка. А оценка



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: фраза «Я вас понимаю» или «Я понял вас»**

Забудьте эту фразу! Не используйте ее в своем лексиконе. Клиент в большинстве своем сам не знает, чего хочет на самом деле. А если вы

заявляете данную фразу, то кидаете клиенту спасательный круг. Но если вы

даете клиенту не то, что он хочет, либо какой-то аспект в вашем товаре ему не нравится. Например, цена, то вы просто потеряли клиента.

Вы дали ему надежду на то, что вы его поняли, и тут же ее забрали.

Поэтому никогда не используйте эту фразу! Лучше задавайте уточняющий

вопрос и старайтесь разговорить клиента. Как пример:

*«Правильно ли я вас понял, что ….»*

### **ОШИБКА: Озвучивание прошлого негативного опыта**

Если вы рассказываете про негативные случаи с вашими прошлыми

клиентами, то клиент начинает нервничать. У него включиться следующая

мысль – если вы говорите так про других людей, как вы будете говорить

потом о работе с ним?

Поэтому никаких негативных рассказов про предыдущих клиентов.

Давайте только положительные отзывы от ваших клиентов. Негатив прячьте подальше.

### **ОШИБКА: Использование жаргона и сленга в процессе продажи**



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: Неопрятный внешний вид**

Русская народная пословица гласящая «Встречают по одежке, провожают по уму» как нельзя лучше описывает следующую ошибку.

Внешний вид играет одну из ключевых ролей в продажах и не только. То как вы одеты, может сказать о вас больше, чем любые слова.

Неопрятный внешний вид вызовет по отношению к вам негативное

отношение клиентов, и они захотят просто побыстрее от вас избавиться и, конечно же, ни о покупках, ни о сделках и речи тут быть не может.

Поэтому внешний облик должен быть всегда опрятным.

### **ОШИБКА: «Я-подход»**

Большинство людей, общаясь друг с другом, употребляют местоимение «Я». И переносят эту же «привычку» в разговор с клиентами. Рассказывая только о себе, о своей компании и о своем

продукте. Это происходит по тому, что в продажах очень часто полагают, что подобная информация интересна клиенту. Это заблуждение.

Клиенту это не интересно. Он любит, когда говорят о нем, о его

выгодах. О том, какие возможности он получит, приобретая товар.

Главное – это клиент и вы должны говорить только о нем. И тогда

он будет счастлив с вами и смирится с вашим предложением.



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: Презентация по телефону**

Огромное количество продавцов, совершая обзвон, сразу же рвутся

с места в карьер, и начинают презентовать свои товары по телефону.

Этого делать нельзя. Вы не заинтересуете клиента простым зачитыванием

преимуществ товара. Наоборот, вызовете негативное отношение к вам.

Помните, что цель вашего звонка назначить встречу с клиентом, конечно, если вы не занимаетесь именно телефонными звонками, когда ваша цель продажа.

Начинайте презентацию товара только при личной встрече. Во-первых,

в беседе вы почувствуете и поймете, что именно необходимо клиенту,

и тогда вам будет легче презентовать товар, подчеркнув именно те выгоды

и пользы, которые интересуют клиента.

### **ОШИБКА: Отсутствие улыбки**

В Америке был проведен эксперимент среди менеджеров по продажам.

Менеджеров работающих в торговом зале заставили, общаясь с клиентами

в торговом зале улыбаться, что привело к увеличению продаж на 20%

за неделю.

Когда вы улыбаетесь клиенту, то клиент тоже улыбается вам в ответ.

Когда клиент видит вашу непринужденную, искреннюю улыбку он расслабляется и охотнее идет с вами на контакт. Главное,



## 3.4. Типичные ошибки

### ОШИБКА: Собственное обесценивание

Собственное обесценивание – это когда вы общаетесь с клиентом так, как будто он для вас очень важный и вы не можете упустить возможность сотрудничества с ним.

Например, фразы:

- «Мы хотели бы вам предложить»
- «На каких условиях вы хотели бы купить»
- «Хотите мы для вас сделаем скидку»

Клиент сразу чувствует все эти фразы, и начинает подстраивать ваше с ним общение под те условия, которые важны именно для него.

Помимо фраз «собственное обесценивание» проявляется не вербально.

- Бегающий взгляд.
- Отводите взгляд в сторону
- Прячете взгляд
- Извинения без причин
- Руки заведены за спину
- Перебирание руками одежды

Также при общении с людьми, которые выше вас по социальному статусу, начинается излишняя суетливость, более быстрая речь и т. д.

Вообще подобные невербальные ошибки случаются либо когда человек новичок в продажах, либо при беседе с важными клиентами, занимающими высокий социальный статус.

Над невербальными ошибками нужно работать. фразы.



## 3.4. Типичные ошибки

### **ОШИБКА: Монолог**

Запомните, монолог – это убийца продаж.

Но эта ошибка очень часто распространена и допускается многими

менеджерами, как при общении с клиентом, так и во время презентации.

Поэтому при общении с клиентом выстраивайте диалог. Помните.

Что ваш диалог с клиентом – это ваше самое главное оружие в продажах.

От диалога с клиентом зависит ваша успешность или не успешность

в продажах. Зависит, насколько вы продвинете свой продукт и свою компанию на рынок.

### **ОШИБКА: Называние цены с повышением**

Данная ошибка очень распространена и случается автоматически

в процессе разговора с клиентом. Происходит ошибка тогда, когда продавец при разговоре с клиентом не контролирует то, что говорит.

Вы всегда должны контролировать каждое слово. Ваш диалог с клиентом

должен быть доведен до автоматизма и исключать все ошибки.

Каждое слово при разговоре с клиентом не может быть сказано просто так, оно несет в себе смысловую нагрузку. Важны не только слова, но и то

в какие фразы они складываются. Важно, какая фраза, за какой



## 3.4. Типичные ошибки

### ОШИБКА: Скидка просто так

Ошибка многих продавцов включать скидку как один из самых первых аргументов, вы сразу же обозначаете клиенту, что при покупке он получит скидку, допустим, 10%.

Скидка – это весомый аргумент. Никогда не стоит давать ее в первую

очередь, потому что клиент будет пытаться продавить вас еще. Он попытается получить еще большую скидку. И если вы с такой легкостью

даете ему 10% скидки, клиент считает, что он может получить и 15%.

А когда вы ему отказываете в этом, клиент просто может уйти.

Давая скидку сразу же, вы сами подталкиваете клиента торговаться с вами дальше.



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.4. Типичные ошибки в продажах (для телефонных и личных продаж)

### 3.4.1. Скрипт общения в офисе

Мы поменяли схему диалога с Клиентом. Раньше скрипт выглядел примерно так: — *У меня проблемы с кредитами, расскажите, чем вы можете мне помочь*

Мы объясняли Клиенту все этапы работы, говорили, что он получит в результате. Затем шел ряд стандартных вопросов и ответов на них, десять минут мы говорили с Клиентом и потом называли конкретную цену. После этого человек говорил: «Я подумаю, потом перезвоню». В результате, почти 90% звонков не приносили никакого результата.



## 3.4. 1. Скрипт общения в офисе

Новый же скрипт мы сделали по-другому:

— У меня проблемы с кредитами, скажите, чем вы можете мне помочь?

— Расскажите вкратце о своей проблеме.

Далее Клиент говорил, что у него долги, по которым он не имеет возможности платить.

— Я приглашаю Вас на бесплатную юридическую консультацию, где подробно разберём Вашу проблему и предложим варианты её решения.

Большинство Клиентов сразу записывались и приходили навстречу.

Но были и такие:

— Проконсультируйте меня по телефону.

— Скажите, а у Ваших кредитов схема погашения аннуитетная или дифференцированная? Навязывали Вам страховку? Страховка является неотъемлемой частью договора или заключена в виде дополнительного

соглашения? Вы изучали выписку? Правильно ли распределялись Ваши денежные средства? Вы допускали просрочки?

Какова последовательность погашения Вашей задолженности при недостаточном платеже? Включены ли там комиссии за ведение счёта?

Есть ли пункт о безакцептном списании? Вы давали согласие на обработку

персональных данных?



## 3.4. 1. Скрипт общения в офисе

Ни один Клиент не мог ответить на все вопросы, большая часть уже на первом вопросе спрашивала «а как это?». Затем можно задать ещё несколько вопросов, не отвечая на них самостоятельно.

После чего сказать следующее:

— *Давайте поступим так, я Вас запишу на консультацию, она бесплатная. Приносите все документы, мы вместе посмотрим на них и решим, сможем ли мы Вам помочь. Я Вам всё расскажу.*

После чего Клиент благополучно записывался. Во-первых, Клиент не получил ответа на свои вопросы, ему интересно послушать Вас. Во-вторых, он понял, что на том конце провода с ним разговаривает опытный, знающий свое дело, специалист – уровень доверия сразу же увеличивается. Если в Вашем отделе продаж не очень плотная запись, то создайте искусственный спрос, сделайте вид, что у Вас много записей и мало времени…

— *Мы принимаем по записи, сегодня свободно в 10:00 и в 17:00, когда Вас записать?*

— *Нет, сегодня я не могу. Могу завтра.*

— *Завтра у нас свободно в 11:00 и в 16:00*

— *Давайте, в 16:00.*

Думаю, не нужно объяснять, что после такого изменения скрипта



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.4. Типичные ошибки в продажах (для телефонных и личных продаж)

### 3.4.2. Личная встреча и подписание договора



### 3.4.2. Личная встреча и подписание договора

Клиент: *Здравствуйте, я записывался на консультацию .*

Специалист: *Здравствуйте, Антон?*

Клиент: *Да, это я.*

Специалист: *Присаживайтесь. Расскажите о своей проблеме (ситуации).*

Клиент: *У меня очень много кредитов, я не могу платить, все деньги уходят только на погашение штрафов за просроченные платежи, в последнее время перестал платить вообще.*

Специалист: *Давайте выпишем все Ваши задолженности, в каких они банках или МФО, сумму, которую Вы брали и ежемесячные платежи по этим кредитам. А также скажите, каков Ваш доход.*

Выписываем на бумаге задолженности следующим образом. Это позволит видеть полную картину ситуации Клиента.

Название банка	Сумма кредита	Ежемесячный платёж
1. Альфа-Банк	500 000	15 000
2. Русский Стандарт	350 000	11 000
3. Тинькофф	200 000	6 000
Итого:	1 050 000	32 000



### 3.4.2. Личная встреча и подписание договора

Клиент: У меня зарплата 20 000 рублей.

Специалист: У Вас есть просрочки?

Клиент: Да, несколько месяцев я вообще не платил.

Специалист: Исходя из Вашей ситуации, Вы не сможете вносить столько, сколько требует банк. Долг будет продолжать расти, далее банк накопит большую сумму и подаст в суд, получит исполнительный лист, и начнется принудительное взыскание. При этом, если в работу не вмешаются квалифицированные юристы, рост долга не будет остановлен, и долг будет расти и дальше. Таким образом, Вы превратитесь в вечного должника.

Вам это понятно?

Клиент: Да, и что делать?

Специалист: Хорошо, что Вы пришли к нам сейчас. Наша Компания добивается остановки роста долга, списания незаконной части долга и рассрочки погашения задолженности в судебном порядке. При этом мы не ждём, пока кредитор подаст в суд. Вам это понятно?

Клиент: Да, как это происходит?

Специалист: Мы работаем в 3 этапа:

- Досудебный. Мы пишем претензии в банки и заявления на расторжение договоров. Это необходимо для того, чтобы иметь основания подать в суд. Закон обязывает нас провести досудебную работу, в противном случае



### 3.4.2. Личная встреча и подписание договора

– Послесудебный этап. После того, как по всем кредитным делам судебный этап будет завершен, ходатайствуем о предоставлении рассрочки исполнения судебного решения на основании ст. 203 ГПК РФ. В данном случае, суд принимает во внимание не сумму Вашей задолженности перед банком, а Ваши возможности. Юрист приводит доводы, и обговариваются условия выплаты задолженности. Ваш официальный доход составляет 20 000 руб. В Вашем случае, с Вас не смогут брать более 10 000 руб. в месяц. При этом, учитывая нынешние темпы роста инфляции, Вам выгоднее заплатить позже, ведь через 5 лет цены на всё вырастут, а Ваш долг – нет.

Специалист: у Вас есть вопросы?

Клиент: Вопросов нет, мне все понятно.

Специалист: В Вашем случае ежемесячный платёж составит 9 500 рублей. При заключении договора необходимо будет внести первый платёж. Сейчас я уточню, есть ли в Компании свободный юрист, чтобы приступить к работе в ближайшее время.

Звоните...

Специалист: Отлично! Антон, у меня хорошая новость – в Компании сейчас освободились два юриста. Вы готовы заключить договор прямо сейчас?

Клиент: Нет, к сожалению, у меня сейчас нет такой суммы.



## 3.4.2. Личная встреча и подписание договора

Клиент: У меня есть один вопрос. Мне придется платить и вам, и в банки?

Специалист: Антон, дело в том, что мы будем ходатайствовать о признании условий договора недействительными от Вашего имени, то есть Вы не согласны с условиями договора. Здесь нужно принять решение: или Вы платите, значит, Вы согласны, а значит, нет причин для подачи в суд, – или не платите, и мы подаём в суд. Если суд обяжет Вас выплачивать, Вы будете платить. Но пока мы уведомляем банк о том, что расторгаем с ним договор и просим выставить счёт для оплаты фактически понесённых расходов. Закон в данном случае Вы не нарушаете.

Вы нарушаете условия договора, но ведь Вы с ними не согласны.

Ваше гражданское право – быть несогласным с условиями договора.

Вам нужно принять решение – платить в банки и пытаться выполнить

условия договора или судиться с банками и выплачивать долг после судебного решения.

Клиент: Я Вас понял, до завтра.

Разберём более подробно скрипт личной встречи и



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.5. Инструменты, помогающие продавать

### Создать проблему

«Что ожидает людей, которые не могут платить кредитору?». Долг растёт, можно быстро посчитать, насколько он вырастает каждый день. Для этого разделите процентную ставку годовых на 365 дней и умножьте на остаток основного долга.

Клиент видит, что каждый день бездействия стоит ему определённой суммы. Зарплаты

не хватает на погашение всей суммы образовавшейся задолженности, и должник платит

только штрафы и проценты. Долги могут переходить по наследству. Самое страшное

в данном случае – это стать вечным должником.

# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.5. Инструменты, помогающие продавать

### 1. Создать проблему

«Что ожидает людей, которые не могут платить кредитору?». Долг растёт, можно быстро посчитать, насколько он вырастает каждый день. Для этого разделите процентную ставку годовых на 365 дней и умножьте на остаток основного долга.

Клиент видит, что каждый день бездействия стоит ему определённой суммы. Зарплаты

не хватает на погашение всей суммы образовавшейся задолженности, и должник платит

только штрафы и проценты. Долги могут переходить по наследству. Самое страшное

в данном случае – это стать вечным должником.

## Даём решение проблемы

«Решение есть, и оно законное! Для решения проблемы достаточно юридически грамотно пройти все этапы. На сегодняшний день, суд, при правильно составленных документах, более выгоден Вам, чем кредитору; банку выгодно максимально накрутить проценты, поэтому время играет против Вас. Как можно решить вопрос? При правильном подходе, судебным решением сумма долга фиксируется, и мы доводим дело до ФССП! 50% от суммы Вашего дохода будет уходить через ФССП в счёт погашения Вашего долга банкам, т.е. Вы уже не думаете, где занять денег на оплату кредита, а начинаете жить спокойной жизнью. Но и здесь можно идти дальше, собрать документы и добиться снижения ежемесячных выплат в среднем до 25%, т. е. 3/4 Вашего дохода остается Вам и Вашей семье».



## 2. Показать плюсы решения

Итак, что Вы получаете:

- Ваш долг больше не растет.



**3. Показать этапы работы, количество людей, которые участвуют в решении проблемы Клиента, сложность самостоятельного решения вопроса**

Теперь давайте разберём, что надо сделать и через какие этапы надо пройти, чтобы решить ваш вопрос. Берём из юридической части этапы работы и сложности, с которыми можно столкнуться.

**4. «Выбор без выбора». Показать Клиенту невозможность решения проблемы самому**

Теперь давайте разберём два пути, которые у нас есть:

**Первый** – это заняться решением вопроса самому. Это – то же самое, как при тяжелой, запущенной болезни заниматься самолечением, когда есть только 1 шанс из 10 000, что Вы исцелитесь. Юриспруденция – очень тонкая вещь, одно неправильно написанное слово может обернуться против Вас. Как во всем известной фразе «Казнить нельзя помиловать», жизнь человека может зависеть от правильно поставленной запятой.

Готовы ли Вы поставить под угрозу спокойную жизнь своей семьи?

**Второй путь** – доверить решение вопроса профессионалам, насчету у



## 5. Подтолкнуть к немедленному решению

Каждый день долг становится всё больше и больше. Покажите Клиенту, насколько вырастает долг каждый день. И скажите, что можете помочь остановить это. Скажите, что сейчас есть свободные юристы, завтра их может не быть. И тогда придётся ждать, пока кто-то освободится. А пока будете ждать, сумма вырастет ещё больше.



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.6. Необходимые качества консультанта



## 1. Умейте слушать

Люди не будут доверять вам в полной мере, если вы не умеете слушать.

Умение слушать, как ни странно, является основной составляющей процесса

общения. Человек, умеющий внимательно выслушать собеседника, не просто пассивно воспринимает то, что ему говорят, но столь же активно, как и говорящий, формирует процесс разговора. Однако многие из нас на

самом деле не умеют слушать! Обычно люди заботятся более о том, что они сами хотят сказать, чем о словах собеседника. Когда вы общаетесь

с Клиентом, он должен почувствовать, что он для вас важен, что вы

действительно хотите разобраться в его проблеме и помочь ему.

У него не должно сложиться впечатление, что вы ждете, пока он перестанет

говорить и даст уже вам, наконец, продать ему услугу. Избегайте во время

разговора мыслей о том, что вы скажете, когда ваш собеседник прервется.

Искусный продавец должен уметь импровизировать. Если же вы начинаете

лихорадочно думать о том, чтобы вам эдакое сказать, рискуете пропустить

важную информацию, которую, может быть, даже сам того не подозревая,

«выдаст» ваш Клиент.



### 3. Прислушивайтесь к тому, что не было сказано напрямую

Если вы научитесь слышать информацию «между строк», вы сможете понимать, что человек в действительности имел в виду. Вместо того чтобы в лоб допытываться у Клиента, попытайтесь осторожно поинтересоваться, – что, с его точки зрения, с услугой может быть не так, как бы он хотел, чтобы всё было. Это способ помочь человеку раскрепоститься, а не заставить его сделать это. Ведь вы – человек, распространяющий замечательный продукт, – достойны того, чтобы знать правду.

### 4. Слушайте правду

Иногда в возражениях вашего Клиента может заключаться доля истины, но вы просто не хотите её слышать. Даже если ваш Клиент смущён, отнюдь не красноречив или невежлив, его точка зрения может быть в определённой мере справедливой. Просто попытайтесь за этими эмоциям и увидеть истину. Никогда не спорьте с Клиентом, не доказывайте свою правоту агрессивно, не тратьте свою энергию. Человек, который настроен негативно, в любом случае не купит у Вас. Если он доказывает, что



## 5. Учитывайте точку зрения вашего Клиента

Даже если вы считаете себя в курсе основных проблем и запросов

Клиента, помните, что человек, сидящий перед вами, имеет уникальное

восприятие мира. Когда вы слушаете возражения своего Клиента, не относитесь к его словам излишне критично. Просто попытайтесь определить, как человек мыслит.

Просто скажите себе: «С его позиции это обоснованно».

## 6. Повторяйте реплики вашего Клиента, чтобы он знал, что вы его услышали

## 7. Не конспектируйте собеседника

Подробные записи отвлекают внимание от разговора. В результате,

потом вам придется потратить порядочно времени, чтобы восстановить

контакт с собеседником и понять, «о чем, бишь, он». Вместо этого, записывайте в свой блокнот отдельные ключевые слова, которые позднее

помогут вам вернуться к интересующему вас вопросу. Такой «возврат»

только усилит ваш контакт с Клиентом: собеседник поймёт, что вас интересует его точка зрения. В процессе разговора не забывайте

смотреть Клиенту в глаза.



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.7. Требования к внешнему виду менеджера

**ОСНОВНЫЕ  
ПРАВИЛА  
—  —  
ДРЕСС-КОДА**



## 3.7. Требования к внешнему виду менеджера

### 1. Форма одежды:

- классические брюки или классическая юбка, классические джинсы;
- классическая блуза, либо джемпер, жилет, жакет, пиджак;

#### *Запрещено:*

- одежда с яркими принтами, сложного кроя;
- одежда спортивного стиля.

### 2. Обувь:

- туфли, ботинки.

#### *Запрещено:*

- спортивная обувь;
- неклассическая цветная обувь;
- открытые босоножки (за исключением жаркой погоды);

### 3. Прическа:

- волосы ухоженные, аккуратно уложенные;

#### *Запрещено:*

- яркий, неестественный цвет волос;
- неаккуратный, неухоженный вид;
- распущенные длинные волосы.

### 4. Макияж:

- пастельные тона, классический, дневной.

#### *Запрещено:*

- яркие тени, яркая губная помада, яркие румяна, «жирная» подводка глаз.



Допустимый деловой, офисный стиль одежды.

3.7. Требования к внешнему виду  
менеджера



Примеры недопустимого внешнего вида сотрудников Компании.



3.7. Требования к внешнему виду менеджера



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.8. Правила общения с клиентами в офисе



## 3.8. Правила общения с клиентами в офисе

В этом разделе представлены правила общения с клиентом в офисе.

- Здраваться с клиентом за руку (за исключением девушек);
- Называйте клиента на «Вы» независимо от возраста;
- Не торопите клиента, не навязывайте своего мнения;
- Не будьте унылыми, вялыми, равнодушными, проявляйте искреннюю

заинтересованность в работе с клиентом;

- Не спорьте с клиентом, ни при каких обстоятельствах. Отвечайте

на возражения с позиции «клиент всегда прав»;

- Запрещается употреблять пищу и напитки в отделе продаж, только

в подсобном помещении;

- Запрещается разговаривать с коллегами на личные темы в присутствии

клиентов;

- Не обсуждайте вопросы, касающиеся работы офиса или распоряжений

руководства в присутствии клиентов;

- Не указывайте на стоимость услуги «Этот пакет дорогой, возьмите

подешевле»;

- Сокращайте до минимума личные разговоры по служебному телефону;
- Запрещается использовать любые виды оборудования, принадлежащи

ООО «Альянс», в личных целях без разрешения руководства



### 3.8. Правила общения с клиентами в офисе

#### **Будьте доброжелательны:**

- Ваш голос, интонации, жесты, ваша улыбка должны демонстрировать искреннюю заинтересованность в клиенте.

#### **Категорически запрещено:**

- Раздражаться в разговоре с клиентом.
- Демонстрировать досаду от несостоявшейся покупки.
- Возражать клиенту.
- Не удовлетворять просьбу клиента.



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.9. Последовательность действий менеджера по продажам в случае оформления договора клиентом.

Менеджер по продажам выполняет следующие функции:

Подписать договор на оказание услуг.

Заполните техническое задание со слов клиента.

Отсканировать документы по кредитам, паспорт.

Оформить доверенность у нотариуса (образец выдаете клиенту).

Получить оплату от клиента, выписать приходно-кассовый орден.

Выдать на руки клиенту:

- Экземпляр договора.
- Приходно-кассовый ордер (ПКО).
- Памятка клиента (Информация по работе офиса, контактные тел. Для связи).
- Партнерская визитка.
- Заявления в банк на выдачу документов из банка. (при необходимости).
- Образец доверенность (если клиент не смог сделать доверенность во время подписания договора).

Попрощаться и проводить клиента.

Сформировать документы в электронном виде и подгрузить в облако.

Передать в работу Юридическому отделу.

# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.10. Работа с возражениями



## 3.10. Работа с возражениями

Вам кажется, что вы сделали всё: грамотно подошли к Клиенту, выявили его потребности, рассказали ему о продукте на языке выгод, но Клиент до сих пор не купил у вас, он продолжает сомневаться. Конечно, нам бы хотелось, чтобы Клиент сделал покупку, не раздумывая. Но, как правило, после презентации продукта у нашего собеседника остаются сомнения.

Не нужно считать, что возражения Клиентов – это плохо. Как раз наоборот. Это хорошо. Это сообщает нам, что Клиент вас услышал, и все его возражения помогут вам продолжить выявлять потребности Клиента и понять его эмоции. Основная *работа с возражениями в продажах* – это привести столько преимуществ и выгод услуги, чтобы переубедить собеседника.

Продавцы, которые работают недавно, во время возражений Клиента ошибочно полагают, что, возражая, Клиент нам отказывает. Опытные менеджеры, наоборот, считают, что Клиент уже хочет дать положительный ответ, но останавливает себя от опрометчивых действий. Поэтому, если Клиент вам возражает, следует думать, что ему или нужны дополнительные сведения о товаре, или ему нужно какое-то время,



## 3.10. Работа с возражениями

Самое важное для начинающего продавца: после того, как Клиент возразил – не испугаться и не нервничать. Помните, если Клиент возражает, значит, он заинтересовался вашим товаром. Это уже хорошо.

Чтобы у вас не было лишних эмоций и страхов, возможные возражения Клиентов нужно продумывать заранее, анализировать, в чём может быть причина возможных возражений, а также заранее нужно отработать все ответы и преимущества на вероятные возражения, которые могут высказать ваши будущие Клиенты.

Как понять по сомнениям собеседника размер его заинтересованности, вовлечённости? Оцените характер Клиента, его тип личности, ситуацию, в которой он оказался. Если вы это выяснили и пришли к выводу, что

собеседнику будет реальная выгода от нашей услуги, то Клиент скорее заинтересован, но не готов так легко принимать решение. Дайте ему выговориться, задать необходимые вопросы, разрядите обстановку.

Если Клиент неуверенно задает вопросы, думает, сомневается, значит, он никак не может решить, нужна ли ему наша услуга. Такое случается,

когда Клиент не совсем понял суть услуги. В этом случае борьба



## 3.10. Работа с возражениями

Классифицируем возражения Клиентов:

Скрытые (обилие мелких вопросов и возражений). Задача продавца —

задавать дополнительные вопросы Клиенту (Что вас не устраивает? Что вас останавливает?) и выявить скрытые мотивы.

Отлагательства («давайте отложим»). В этом случае, Клиенту задают

вопросы, помогающие принять решение в настоящий момент (Какие моменты вы бы хотели обсудить подробнее? Какие вопросы вы бы

хотели сейчас обсудить?) или обсуждают все «за» и «против» (Давайте обсудим все «за» и «против»), или делают акцент на возможность получить выгоду именно сейчас (Вы имеете возможность встать под защиту прямо сейчас, пока у нас есть свободный юрист).

Денежные. В этом случае принято соглашаться с Клиентом и акцентировать внимание на отсрочке платежа (Мы пока начнём работу,

приносите прямо завтра доверенность, деньги принесете после получения зарплаты).

Не нравится услуга (возражения против услуги). Нужно уточнить,

что именно не нравится Клиенту (Что именно вам не нравится — сама услуга или её цена?).

Возражение против компании-продавца. В этом случае обычно спрашивают Клиента прямо о том, что его не устраивает.



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.11. Построение долгосрочных отношений с Клиентами



Надо учитывать, что с Клиентом, заключившим договор, нам работать длительное время. Также надо учитывать, что большая часть наших Клиентов – люди необязательные и это люди, которые подвергаются психологическому прессу и часто или не берут при звонке трубку, или меняют периодически номер. То есть, если вам срочно надо сообщить Клиенту что-то, – бывает сложно, а порой невозможно, до него дозвониться. В данной ситуации решающими могут стать несколько этапов общения:

- а) Насколько вы расположили Клиента к себе при встрече, показали свой профессионализм и дали понять ему необходимость постоянного взаимодействия с вами.
- б) Количество контактных данных, взятых у Клиента (кроме сотового телефона и адреса): городской номер телефона, рабочий, второй, третий сотовый, телефоны друзей, коллег, родственников, через кого можно передать информацию, адреса e-mail, добавить в друзья в соцсетях (объяснив, что здесь можно задать любой вопрос). Донести до Клиента важность того, что, если он меняет номер, либо уезжает куда-либо, – уведомить об этом проинформировать. Ни в коем случае не



в) В построении отношений с Клиентами вам очень поможет «День Клиента», на котором он может получить ответы на свои вопросы, узнать новую информацию.

Работа с Клиентами, которые откладывают оплату. Очень часто к нам приходят Клиенты, которые в конце диалога говорят: «У меня сейчас нет денег, деньги будут только через 10 дней». Если договориться с Клиентом встретиться через 10 дней, то, как правило, 7 из 10 таких Клиентов исчезают, не приходят и не берут трубки. В такой ситуации диалог лучше выстроить так: «Я понимаю, что сейчас у Вас финансовые трудности, но как считаете, проблему надо решать?.. Вы понимаете, чем дольше Вы затягиваете решение, тем большую сумму придется выплатить банку; нам с вами сейчас каждый день важен?.. Поэтому, мы можем поступить так: я Вас поставлю на оплату через 12 дней (с запасом, лучше проговорите число), но работать мы начнём уже с завтрашнего дня, устроит Вас такой вариант?.. Давайте объясню, что нужно будет сделать завтра». До оплаты общаетесь с Клиентом раз в 2–3 дня, даёте ему задание собрать расширенные выписки, можно составить заявление об отзыве согласия на



## Разговор с коллекторами и службой безопасности банка

Добрый день, меня зовут Дмитрий, юридическая компания «Альянс». У нас есть Клиентка – Иванова Марья Ивановна. С Вашей стороны были ей звонки по поводу её задолженности. Перед началом разговора хочу предупредить, что наш разговор сейчас записывается.

Для того, чтобы начать общение, задам несколько вопросов:

- 1) Ваши ФИО.
- 2) Ваша должность.
- 3) Полное название организации, которую Вы представляете.
- 4) Юридический и фактический адрес организации.
- 5) На основании какого договора Вы делаете звонки Клиенту, агентского или договора цессии?

Три варианта развития событий.



## 1. Агентский договор

Спасибо Вам за звонок, но в данном случае Вы не имеете никаких прав на долг нашего Клиента. Сразу хочу прояснить ситуацию, Клиент действительно брал деньги у банка и не отказывается возвращать, но у нас возникли определённые претензии к банку, которые мы будем решать в суде, согласно законодательству РФ и договору с банком, и уже после решения суда нашим Клиентом будут производиться выплаты. Теперь, что касается Ваших звонков Клиенту. Внесудебное взыскание долгов в нашей стране является незаконным и должником гражданина может признать только суд. Налицо нарушение статей 26 и 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности», пункта 1 статьи 17, статьи 18, пункта 1 статьи 23 и статьи 21 Конституции РФ, кроме того, прослеживается состав преступления по части 2 статьи 183 Уголовного кодекса РФ. На основании этого, наш Клиент сейчас будет писать обращения в полицию, прокуратуру, РосПотребНадзор и ЦБ. Поскольку мы представляем интересы Клиента, все дальнейшие переговоры Вы можете вести с нами.



## 2. Договор цессии

Спасибо Вам за звонок, но в данном случае нам надо убедиться, что Вы

имеете право на долг нашего Клиента. Сразу хочу прояснить ситуацию.

Клиент действительно брал деньги у банка и не отказывается их возвращать, но у нас возникли определённые претензии к банку, которые мы будем решать в суде, согласно законодательству РФ и договору с банком, согласно решению суда, нашим Клиентом будут производиться

выплаты. Чтобы мы могли убедиться, что долг действительно был продан

Вам банком, отправьте на адрес Клиента заказным письмом копию договора цессии, заверенную печатью вашей организации и подписью

лица, имеющего право подписи. После получения данной копии мы готовы вести с вами конструктивный диалог.

Теперь, что касается Ваших звонков Клиенту. Внесудебное взыскание долгов в нашей стране является незаконным и должником гражданина может

признать только суд. Налицо нарушение статей 26 и 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности», пункта 1 статьи 17, статьи 18, пункта 1 статьи 23 и статьи 21 Конституции РФ, кроме того, прослеживается состав преступления по части 2 статьи 183 Уголовного кодекса РФ.

На основании этого, наш Клиент сейчас будет писать обращения в полицию, прокуратуру, РосПотребНадзор и ЦБ. Поскольку мы представляем

интересы Клиента, все дальнейшие переговоры Вы можете вести с



### 3. Служба безопасности банка

Добрый день, меня зовут Дмитрий, юридическая компания «Альянс». У нас есть Клиентка, Иванова Марья Ивановна. С Вашей стороны были ей звонки по поводу её задолженности. Для того, чтобы начать общение, задам несколько вопросов:

- 1) Ваши ФИО.
- 2) Ваша должность.
- 3) Название организации, которую Вы представляете.

Сразу хочу прояснить ситуацию. Клиент, действительно, брал деньги у банка и не отказывается их возвращать, но у нас возникли определённые претензии к банку, которые мы будем решать в суде, согласно законодательству РФ и договору с банком; согласно решению суда, нашим Клиентом будут производиться выплаты.

Теперь, что касается Ваших звонков Клиенту. Внесудебное взыскание долгов в нашей стране является незаконным. Должником гражданина может признать только суд. Налицо нарушение статей 26 и 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности», пункта 1 статьи 17, статьи 18, пункта 1 статьи 23 и статьи 21 Конституции РФ, кроме того, прослеживается состав преступления по части 2 статьи 183 Уголовного кодекса РФ.

На основании этого, наш Клиент сейчас будет писать обращения в полицию, прокуратуру, РосПотребНадзор и ЦБ. Поскольку мы представляем интересы Клиента, все дальнейшие переговоры Вы можете вести с нами.

Напоследок обратим внимание на самые важные вещи:



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.12. Возражения при консультации.



### 3.12. Возражения при консультации.

#### "У меня нет денег"

1) Я вас прекрасно понимаю, что лишних денег не бывает, однако, учитывая вашу ситуацию, я не рекомендовал бы вам затягивать решения вашей

проблемы. Так как время работает против вас: сейчас объясню наглядно

(рисуем таблицу со штрафами и сколько ему обходится этот просроченный месяц).

2) Прекрасно вас понимаю. Однако программа Финансовой защиты рассчитана как раз на тех людей, у которых нет лишних денег, что бы

отдавать банкам. Сколько по времени вы уже не выплачиваете по своему

кредиту…………… Вот смотрите по условиям вашего договора, ваше

бездействие уже обошлось вам (пример в 20 000 руб.) Ваш долг продолжает расти. И эти деньги в любом случае придется отдать. В данном случае время играет против вас.

3) Да, к сожалению, Банкам не интересно слушать вас о том, что у вас нет

денег, и они продолжают начислять штрафные санкции на ваш долг. Тем самым еще больше его увеличив. И эти деньги в любом случае придется отдать. Давайте я вам объясню, сколько вы сэкономите денег,

обратившись к нашим услугам.

Пример – при сумме 350 000 руб. ежемесячный платеж примерно составляет 15–20 000 руб. Это за 7 мес. в банк надо отдать 140 000 руб.

+ пени, штрафы и т.д.



### 3.12. Возражения при консультации.

"С женой посоветуюсь (с мужем, другом и т.п.)"

1) Хорошо задам один вопрос?

Я сейчас, провел вам консультацию, сможете ли вы слово в слово рассказать это своей жене (мужу, другу и т.д.)? Согласитесь, что у Вас может не получиться и плюс у нее возникнут куча вопросов, на которые, я думаю, вы не сможете дать ответы. Так!

Давайте рассмотрим такой вариант – поскольку, вы оказались в сложной

жизненной ситуаций, я готов принять вас и вашу жену. Ответить на все ее

вопросы, что бы развеять сомнения и совместно выбрать направления

к решению вашей проблемы. На завтра у меня есть свободное время

в 17.30, приходите с женой. Договорились?

2) Подскажите, пожалуйста, а какие конкретно моменты вызывают у Вас

необходимость посоветоваться? Ведь у человека, с которым вы будете

советоваться, наверняка тоже какие-то вопросы возникнут. Вы уверены,

что дословно сможете пересказать весь наш разговор и ответить на все

возникшие вопросы. Вы как грамотный человек прекрасно понимаете, что если не сможете ответить на все возникшие вопросы, то вас поймут

не правильно и как следствие могут дать вам неверный совет. Приняв

решение, сейчас вы навсегда избавите себя и свою семью от кредитной



### 3.12. Возражения при консультации.

#### "Мне надо подумать"

1) Я понимаю Ваше желание все взвесить. Мне хотелось бы услышать от

Вас некоторые соображения за и против.

2) Я Вас понимаю, а что именно Вас смущает? В вашей ситуации, чем

дольше вы бездействуете, тем больше растет долг. К сожалению, Банки,

пока вы думаете, продолжают начислять штрафные санкции на ваш долг.

Тем самым еще больше его увеличив. И эти деньги в любом случае придется отдать.

3) Я Вас понимаю. Вы над чем-то конкретным хотите подумать? Вас что-то конкретное не устраивает?

– Хорошо давайте на чистоту. Сколько по времени вы уже не выплачиваете по своему кредиту.....

Вот смотрите по условиям вашего договора, ваше бездействие уже обошлось вам (пример в 20 000 руб.) Ваш долг продолжает расти. И эти

деньги в любом случае придется отдать. В данном случае время играет

против вас. Вы как грамотный человек прекрасно понимаете, что приняв

решение, сейчас вы навсегда избавите себя и свою семью от кредитной

кабалы. Каким будет ваше правильное решение?

4) Вы хотите подумать? Возможно, я не дал Вам достаточно информации

для принятия решения. Какой информации вам не хватает для



### 3.12. Возражения при консультации.

#### "Какие у вас гарантии"

- 1) По законодательству ни одна юридическая организация не может давать гарантий. Так как решение по вашему делу будет приниматься по итогам судебного процесса.
- 2) Так как мы юридическая организация по законодательству не может давать гарантий. Показатель нашей работы является то, что за 3 года мы помогли уже более 100 000 человек.
- 3) Юридические организации на основании закона не могут давать гарантий. Однако вот ознакомьтесь, это дела тех людей кому мы уже помогли.



# 3. Основы эффективных продаж услуг компании



## 3.13. Правила ведения электронной переписки



## Получение писем

Следует проверять свой почтовый ящик несколько раз в течение рабочего дня. В противном случае вы можете затянуть решение важных вопросов

и застопорить работу других людей.

Перед началом работы проверьте почту и выберите те, на которые сможете довольно быстро ответить. Ответ на них вы даете в течение

10–15 минут. Письма, на которые требуется ответить более подробно вы

откладываете, и отвечаете на них в свободное время.

Также проверяйте папку «Спам», тк, в нее, случайно могут попасть письма

клиентов.

В случае, когда вы заняты, и вам пришло письмо, посмотрите от кого оно,

какова тема письма, и быстро просмотрите заголовок, чтобы оценить

важность письма.

Старайтесь отвечать на письма сразу — это поможет вам избежать завалов в почте. Это касается небольших писем.



## Оформление электронного письма

В нашей компании существует единый корпоративный стандарт оформления электронных писем, включающих в себя структуру самого письма, правила обращения к клиенту, реквизиты подписи (ФИО, должность, рабочие телефоны, адрес электронной почты и ссылку на сайт компании).

В общем виде структура электронного письма представляется следующим образом:

1. Приветствие.
2. Содержание, цель обращения.
3. Прощание.
4. Личная подпись с указанием контактов.
5. Ссылка на сайт компании.

Пример:

*С уважением,  
Леготина Олеся  
Руководитель отдела по работе с клиентами  
моб. 8(999)999-33-99 тел.  
Компания "Альянс"  
г. Тюмень, ул. Максима Горького, дом 44, офис 603*



### 3.13. Правила ведения электронной переписки

При оформлении электронного письма в обязательном порядке должны быть заполнены поля:

«Тема» («Subject»).

«Кому» («To»)

«Важность письма», при необходимости.

При отправке электронных сообщений в поле «Кому» вводится e-mail адрес получателя. Иногда есть необходимость отправить письмо с одним текстом нескольким получателям, тогда их адреса можно ввести через запятые.

Обязательно заполните поле «Тема», иначе ваше письмо может быть

расценено, как спам. Здесь следует вписать несколько слов, характеризующих тему сообщения.

С пометкой «Важное» письмо получает приоритет при проверке почты.

Но злоупотреблять этой функцией не стоит. Важное постепенно потеряет это качество.



## Инструкции по написанию ответа на письмо

Начинать всегда нужно с приветствия.

Общаться с человеком нужно на его языке. И это касается не только лингвистики, но и формы общения. Неформальное общение может быть расценено как неуважение, и даже попытка оскорбить собеседника.

Не следует пользоваться транслитом (отправка письма на латинице).

Деловое письмо должно быть выдержанным, точным и лаконичным.

Под точностью подразумевается четкое указание данных, на которые вы ссылаетесь

(дата, место, время, и т.д.).

Конкретность — получатель вашего письма должен с первых же строк понимать, что

именно от него требуется. Лаконичность. Если вы ясно мыслите, то вы способны ясно

изложить свои мысли. И ваш собеседник это сразу увидит и оценит. Поэтому стоит

избегать «воды» на несколько страниц, и если можно изложить суть дела в нескольких

предложениях.

Когда в письме содержится несколько вопросов, задач или тем, их необходимо структурировать. И отделить друг от друга. Бесперывный поток мыслей трудно читать, и тем более трудно выделить из него важные моменты.

На просьбы, изложенные в письмах, нужно отвечать, как можно более подробнее.

Ответы типа «Будет сделано», неприемлемы.

В тексте письма не должно быть ошибок. Не страшно, если вкрадется одна-две незначительных опечатки. Но если вы страдаете хронической безграмотностью от



# 4. Должностные инструкции для менеджеров по продажам



## ОСНОВНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА

### Сотрудники Организации имеют право:

- заключать, изменять и расторгать трудовой договор в порядке, предусмотренным Трудовым Кодексом РФ, иными федеральными законами;
- на предоставление ему работы, обусловленной трудовым договором;
- на своевременную и в полном объеме выплату заработной платы;
- на отдых и предоставление, оплачиваемого ежегодного отпуска;
- на профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации в соответствии с Трудовым Кодексом РФ;
- принимать решения или участвовать в их подготовке в соответствии с должностными обязанностями, а в случае необходимости – на прямое обращение к руководству Организации;
- обращаться с предложениями и замечаниями непосредственно к руководителям подразделений или директору;
- запрашивать и получать в установленном порядке необходимые для исполнения должностных обязанностей информацию и материалы;
- на судебную защиту своих интересов;
- на выход на пенсию по достижению пенсионного возраста;
- на соблюдение других прав, предусмотренных Трудовым Кодексом РФ и иными федеральными законами.

## Сотрудники Организации обязаны:

- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, соблюдать трудовую дисциплину, своевременно и точно исполнять распоряжения директора и непосредственного руководителя, воздерживаться от действий, мешающих другим

сотрудникам выполнять их трудовые обязанности;

- соблюдать требования по охране труда, технике безопасности и противопожарной

охране;

- работать над повышением своего профессионального уровня;
- поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, в служебных и других

помещениях, соблюдать установленный порядок хранения документов и материальных ценностей;

- эффективно использовать персональные компьютеры, оргтехнику и другое оборудование, экономно и рационально расходовать материалы и энергию, другие

материальные ресурсы;

- не использовать для выступлений и публикаций в средствах массовой информации,

как в России так и за рубежом, сведений, содержащих служебную и коммерческую

тайну.

- бережно относиться к имуществу Организации и других сотрудников;
- не распространять ставшие ему известными в связи с исполнением должностных

обязанностей сведения, затрагивающие частную жизнь, честь и достоинство как коллег по работе, так и других лиц с которыми приходится контактировать в силу своих

обязанностей.

- чувствовать свою принадлежность к Организации, связывать личные интересы с его

интересами;

- полностью разделять и поддерживать выдвигаемые Организацией



## Рабочее время и время отдыха

- В соответствии с действующим законодательством в Организации устанавливается шестидневная рабочая неделя с понедельника по воскресенье.
- Продолжительность рабочего дня сотрудников устанавливается с 10.00 до 19.00

с понедельника по пятницу включительно, с часовым перерывом на обед в период;

с 11.00 до 14.00 – в субботу.

- В соответствии с Трудовым Кодексом, нерабочими праздничными днями в Российской Федерации являются:

1 и 2 января – Новый Год;

7 января – Рождество Христово;

23 февраля – День защитника Отечества;

8 марта – Международный женский день;

1 и 2 мая – Праздник Весны и Труда;

9 мая – День Победы;

12 июня – День России;

4 ноября – День согласия и примирения;

12 декабря – День Конституции РФ.

В случае производственной необходимости, сотрудники могут выходить на работу в

выходные и праздничные дни по согласованию с Администрацией. В этом случае

сотрудник обязан заблаговременно предоставить в охрану заявку на нахождение в офисе в нерабочее время с подписью ответственного сотрудника.

- Очередность предоставления отпусков устанавливается администрацией с учетом

графика отпусков, а также учитывая сезонность продаж и пожеланий сотрудников.

- Продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска для всех сотрудников устанавливается 14 календарных дней. По согласованию с администрацией, ежегодный



## Ответственность за нарушение трудовой дисциплины

- Нарушение трудовой дисциплины, т.е. неисполнение или ненадлежащее исполнение

по вине сотрудника возложенных на него трудовых обязанностей, влечет за собой

применение мер дисциплинарного или общественного воздействия, а также применение иных мер, предусмотренных действующим законодательством.

- За нарушение трудовой дисциплины администрация применяет следующие дисциплинарные взыскания:

- замечание;
- выговор;
- увольнение по соответствующим основаниям.

- Увольнение может быть применено за систематическое неисполнение сотрудником

без уважительных причин обязанностей возложенных на него трудовым договором и

правилами внутреннего трудового распорядка, если к сотруднику ранее применялись

меры дисциплинарного взыскания, за прогул (в том числе за отсутствие на работе

более 3-х часов в течение рабочего дня) без уважительных причин, за появление

на работе в нетрезвом состоянии или в состоянии наркотического или токсического

опьянения, а также за совершение по месту работы хищения (в том числе мелкого)

имущества.

- Дисциплинарные взыскания применяются Генеральным директором. Администрация

имеет право вместо наложения дисциплинарного взыскания передать вопрос о нарушении трудовой дисциплины на рассмотрение трудового коллектива.

- До наложения взыскания от нарушителя трудовой дисциплины должны быть затребованы объяснения в письменной форме. В случае отказа сотрудника дать



# 5. Положение о коммерческой тайне



Любое предприятие имеет свои тайны, разглашение которых нанесет существенный вред его интересам. Свои тайны есть и в компании ООО «Альянс». Следует иметь в виду, что эти тайны охраняются законом.

Статья 139 Гражданского кодекса РФ гласит: "Информация составляет служебную или коммерческую тайну

в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу

неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании, и обладате информации

циальности".



В Уголовном кодексе введена **уголовная ответственность за коммерческий шпионаж и разглашение коммерческой тайны**. В соответствии со статьей 183 УК РФ:

1. Собираение сведений, составляющих коммерческую или банковскую тайну, путем

похищения документов, подкупа или угроз, а равно иным незаконным способом в целях разглашения либо незаконного использования этих сведений – наказывается штрафом в размере от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда или в размере

заработной платы или иного дохода, осужденного за период от одного до двух месяцев либо лишением свободы на срок до двух лет.

2. Незаконное разглашение или использование сведений, составляющих коммерческую или банковскую тайну, без согласия их владельца, совершенные из корыстной или иной личной заинтересованности и причинившие крупный ущерб, – наказывается штрафом в размере от двухсот до пятисот минимальных размеров оплаты труда или в размере

заработной платы или иного дохода осужденного за период от двух до пяти месяцев

либо лишением свободы на срок до трех лет со штрафом в размере до пятидесяти

минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного

дохода осужденного за период до одного месяца либо без такового".

Помимо уголовного преследования, в случае нанесения ущерба предприятию путем

разглашения коммерческой тайны закон позволяет обратиться за судебной защитой

своих интересов. Возмещение убытков предусмотрено п. 2 ст. 139 ГК РФ; "Лица, незаконными методами получившие информацию, которая составляет служебную

или коммерческую тайну, обязаны возместить причиненные убытки. Такая же обязанность возлагается на работников, разгласивших служебную или коммерческую

тайну вопреки трудовому договору, в том числе по контракту, и на контрагентов.



# 5. Положение о коммерческой тайне



## 5.1. Перечень сведений, составляющих коммерческую тайну

### 1. Производство и эффективность.

Сведения о структуре организации, производственных мощностях, типе и размещении оборудования, запасах

сырья, материалов, финансовых и людских ресурсах, комплектующих и готовой продукции.

Сведения об экономической эффективности деятельности Общества и распределение прибыли.

Данные, показывающие объемы закупки-продажи товаров и услуг. Характер торговых операций.

Сведения о затратах и уровне издержек,

Данные об объеме перевозок, транзита грузов, транспортные расходы.

Сведения о состоянии программного и компьютерного обеспечения.

### 2. Управление.

- Сведения о подготовке, принятии и исполнении отдельных решений руководством Общества по

производственным, коммерческим, организационным и иным вопросам.

### 3. Планы.

Сведения о планах инвестиций, закупок и продаж.

Сведения о планируемых маркетинговых акциях, рекламных компаниях.

Сведения о необъявленных официально планах вывода на рынок новых товаров, услуг.

### 4. Совещания.

4.1. Сведения о целях, рассматриваемых вопросах, результатах совещаний органов управления

## 5. Рынок.

Сведения о направлениях маркетинговых исследований, результатах изучения рынка,  
содержащие оценки состояния и перспективы развития рыночной конъюнктуры.  
Сведения о рыночной стратегии Общества.  
Сведения о применяемых Обществом методах продаж.  
Сведения о регионах сбыта товара.  
Сведения о заинтересованности в приобретении товара.  
Сведения об агентах (дилерах).  
Сведения о новых продуктах, выводимых Обществом на рынок до официального представления продукта.

## 6. Партнеры.

- 6.1. Сведения о заказчиках, подрядчиках, поставщиках, клиентах, потребителях, покупателях, компаньонах, спонсорах, посредниках и других партнерах, деловых отношений Общества, а также о его конкурентах, которые не содержатся в открытых источниках (справочниках, каталогах и др.).
- 6.2. Фактическое состояние расчетов с теми или иными партнерами.
- 6.3. Планируемые и фактические суммы кредитов, их условия и источники.
- 6.4. Сведения о торговых агентах (дилерах) и условиях взаимодействия с ними



## 7. Переговоры.

Сведения о целях, задачах и тактике переговоров с деловыми партнерами.

Сведения о результатах проведения переговоров с деловыми партнерами.

## 8. Контракты.

8.1 Условия предлагаемых, осуществляемых и исполненных коммерческих договоров, платежей и услуг.

8.2. Состояние дел по тому или иному договору.

## 9. Цены.

9.1. Сведения о методах расчета и структуре выходных цен, о размерах предоставляемых скидок конкретным клиентам.

9.2. Сведения об уровне входных цен на продукцию и размерах получаемых скидок.

## 10. Безопасность.

10.1. Сведения о порядке и состоянии организации защиты коммерческой тайны.

10.2. Сведения о порядке и состоянии организации охраны, пропускном режиме, системе сигнализации шифрах.

10.3. Сведения, составляющие коммерческую тайну предприятий-партнеров

и переданные на доверительной основе Обществу.

10.4. Сведения об информационной системе Общества и применяемых способах информационной защиты.





Таблицы в работе

# График встреч менеджера

**User:**  
Синим подсвечиваются клиента, которые по плану отчет/оплата

**User:**  
Красный цвет -клиенты которые не пришли

**User:**  
Время, каждая ячейка Клиента это 30 минут, т.е. консультация может проходить 30-60 минут, оплаты и повторные встречи не более 30 минут

**User:**  
Светло-зеленый цвет - потенциальный клиент(готовый сотрудничать)

**User:**  
Без цвета - клиент который был на консультации но не готов сотрудничать, причины указываются

**User:**  
Источник, с которого пришел клиент

6 дек								
вторник								
Время	Яна		Ольга		Менеджер3		Менеджер4	
	Клиент	Источник	Клиент	Источник	Клиент	Источник	Клиент	Источник
10:00	Южакова							
11:00	Карелина		анастасия (рекоменд. ахсанов)-пойдем -не работала -с/пр -отказалась - придет после НГ	рекомендация				
			89829871228					
12:00			лариса рябова -89048765188 тф (автовокзал работа) - Грация -думает -25/12 - плановая оплата	ТФ				
13:00	Сергей смс -ИЛ, нет перспективы для сотрудничества	смс	сергей -тп 89829167736 - уехал в командировку - придет 9/з неделю					
	89220088889		наталья -вх поток -сбор доков -доп встр; доп встреча на 16.12	вх. Заявка				
14:00			пасекина наталья - 89129263921 - дов +опл ап3 - нет вых-х -доп.созвоп 12/12	ТФ				
			наталья -смс -89821337830 - не ответ	смс				



# График встреч менеджера

**User:**  
Зеленый цвет - клиент  
заключил договор

15:00	Анна ТФ - не отв 89097380551	ТФ	саблина - долг						
16:00	Виталий смс 89779866235 - подойдет с доверенностью 10.12 на договор	смс	полина -пр -все сложно - заболела 89091906699	утробаза					
17:00			Любовь Владимировна доп встреча ( письма суд) 89617790056 на договор , доверенность и подписание 15.12 вечером	смс					
	Юлия вх з 89048887572- нет перспективы для сотрудничества	вх. Заявка	худякова						
18:00									
19:00			Гульязева Наталья						



# Таблица М1 Интересанты

**User:**  
встречи заносятся в  
таблицу только  
интересантов

**User:**  
звонки фиксируются как  
входящие так и  
исходящие

МЕСЯЦ, ГОД							
№	Дата звон	Рез звон	Источ	ФИО клиента	Телефон	Встреча	
1	1-Dec	назначена встреча	вх.з	Иванова Иван Иванович	89199439225	да	
2	1-Dec	нужна другу	тф	Петров Петр Петрович	89199491956		
3	1-Dec	будет в городе после 25.10	рс	Ольгина Ольга Петровна	89324732507		
4	1-Dec	перезвонить	вто	Иван Петров	89829811849		
5	1-Dec	перезвонить	смс		89026327489		
6	1-Dec	другой город Тобольск	вх.з		89091819488		
7	1-Dec	назначена встреча	тф		89323232557	да	
8	1-Dec	перезвонить	смс		89630608668		

**User:**  
Порядковый номер

**User:**  
Назначение встречи  
фиксируется

**User:**  
дата звонка

**User:**  
Источник звонка



# Таблица Оплаты

План дата	№	Менеджер	Факт дата	Клиент	Факт сумма	Нал/безнал	№ ПКО	План Сумма	Пакет	Долг	Скидка	Аванс	Дата договора	Оплаты								Телефон			
1 дек 16	1	Науменко Яна	12 дек 16	Кожура Павел Леонидович	3 000,00	нал		3 000,00	3 000,00				01.06.2016	1	2	3	4	5	6	7					89521231231
	2	Науменко Яна	8 дек 16	Шишкин Дмитрий Яковлевич	7 000,00	нал		6 700,00	6 700,00				02.05.2016	1	2	3	4	5	6	7	8				89521231231
	3	Науменко Яна	10 дек 16	Семиврагов Вячеслав Александрович	6 700,00	нал		6 700,00	6 700,00				10.10.2016	1	2	3									89521231231
3 дек 16	4	Науменко Яна	05 дек 16	Ахсанов Марат Вагизович	6 700,00	нал		6 700,00	6 700,00					1	2	3									89521231231
	5	Науменко Яна	7 дек 16	Худякова Татьяна Вячеславовна	5 500,00	безнал		5 500,00	5 500,00					1	2	3									89521231231
	6	Науменко Яна	05 дек 16	Ярков Сергей Леонидович	2 000,00	нал		5 500,00	5 500,00					1	2										89521231231
6 дек 16	7	Науменко Яна		Бутаев Вячеслав Александрович	6 700,00	нал		6 700,00		6 700,00				1	2	3									89521231231
	8	Науменко Яна	06 дек 16	Карелина Мария Андреевна	3 000,00	нал		3 000,00	3 000,00					1	2	3	4								89521231231
	9	Науменко Яна	28 дек 16	Михальченко Снежана Александровна	700,00	нал		700,00	6 700,00			6 000,00		1	2	3									89521231231
	10	Науменко Яна	6 дек 16	Южакова Оксана Анатольевна	2 000,00	нал		2 000,00	3 000,00			1 000,00		1	2										89521231231
	11	Науменко Яна		Амантаева Даметкен Мирзыбаевна		нал		-						1	2	3	4	5							89521231231
	12	Науменко Яна	7 дек 16	Панькова Анастасия Владимировна	3 000,00	нал		3 000,00	3 000,00					1	2	3	4								89521231231
11 дек	13	Науменко Яна		Измайлова Эльмира Рустамовна		нал		-						1	2	3	4	5							89521231231
	15	Науменко Яна	18 дек 16	Крупина Светлана Геннадьевна	9 500,00	безнал		9 500,00	9 500,00					1	2	3	4	5	6						89521231231
	16	Науменко Яна	14 дек 16	Тимофеев Александр Леонидович	7 000,00	нал		6 700,00	6 700,00					1	2	3									89521231231
	17	Науменко Яна	26 дек 16	Бурсаковский Олег Георгиевич	9 000,00	нал		9 500,00	9 500,00					1	2	3	4								89521231231
	18	Науменко Яна	14 дек 16	Воронцова Колыстан -	5 500,00	нал		5 500,00	5 500,00					1	2										89521231231
	19	Науменко Яна		Епифанов Алексей Сергеевич	6 700,00	нал		6 700,00	6 700,00					1	2	3	4	5	6						89521231231
	ИТОГ					70 600,00			86 400,00	87 700,00	6 700,00	1 000,00													
					35 300,00			15 800,00	17 100,00																

**User:** Дата, когда клиент по плану должен приносить оплату, рекомендованная дата оплаты после дня зарплаты.

**User:** Дата фактической полной оплаты.

**User:** наличный/безналичный перевод по факту

**User:** Номер приходного ордера, номер по схеме: код менеджера/относительный номер по порядку за месяц к примеру: 1/10 или 3/1

**User:** Вычисляемая ячейка исходя из внесенных данных ячеек справа

**User:** Долг с прошлого месяца

**User:** Аванс с прошлого месяца

**User:** Дата когда клиент заключил с нами договор

**User:** Номер внесенной оплаты, выставляется когда внесена оплата полностью, менеджер выделяет цветом последнюю оплату.

**User:** Скидка, если привел ещё клиента

**User:** Сумма фактических оплат

**User:** Ячейка подсвечивается по условию, если сумма меньше той что указан в ячейке план, то ячейка подсвечивается красным

**User:** Сумма оплат по договорам

**User:** Сумма оплат по плану

**User:** Общая сумма скидок

**User:** Общая сумма задолженности



# Таблица Оплаты

**User:**

Дата, когда клиент по плану должен приносить оплату, рекомендованная дата оплаты после дня зарплаты.

**User:**

Дата фактической полной оплаты

**User:**

наличный/безналичный перевод по факту

**User:**

Номер приходного ордера, номер по схеме: код менеджера/относительный номер по порядку за месяц к примеру: 1/10 или 3/1

План дата	№	Менеджер	Факт дата	Клиент	Факт сумма	Нал/безнал	№ ПКО	План Сумма
1 дек 16	1	Науменко Яна	12 дек 16	Кожура Павел Леонидович	3 000,00	нал		3 000,00
	2	Науменко Яна	8 дек 16	Шишкин Дмитрий Яковлевич	7 000,00	нал		6 700,00
	3	Науменко Яна	10 дек 16	Семиврагов Вячеслав Александрович	6 700,00	нал		6 700,00
3 дек 16	4	Науменко Яна	05 дек 16	Ахсанов Марат Вагизович	6 700,00	нал		6 700,00
	5	Науменко Яна	7 дек 16	Худякова Татьяна Вячеславовна	5 500,00	безнал		5 500,00
	6	Науменко Яна	05 дек 16	Ярков Сергей Леонидович	2 000,00	нал		5 500,00
	7	Науменко Яна		Бутаев Вячеслав Александрович		нал		6 700,00
6 дек 16	8	Науменко Яна	06 дек 16	Карелина Мария Андреевна	3 000,00	нал		3 000,00
	9	Науменко Яна	28 дек 16	Михальченко Снежана Александровна	700,00	нал		700,00
	10	Науменко Яна	6 дек 16	Южакова Оксана Анатольевна	2 000,00	нал		2 000,00
	11	Науменко Яна		Амантаева Даметкен Мирзыбаевна		нал		-
	12	Науменко Яна	7 дек 16	Панькова Анастасия Владимировна	3 000,00	нал		3 000,00
13	Науменко Яна		Измайлова Эльмира Рустамовна		нал		-	
11 дек	15	Науменко Яна	18 дек 16	Крупина Светлана Геннадьевна	9 500,00	безнал		9 500,00
	16	Науменко Яна	14 дек 16	Тимофеев Александр Леонидович	7 000,00	нал		6 700,00
	17	Науменко Яна	26 дек 16	Бурсаковский Олег Георгиевич	9 000,00	нал		9 500,00
	18	Науменко Яна	14 дек 16	Воронцова Колыстан -	5 500,00	нал		5 500,00
19	Науменко Яна		Епифанов Алексей Сергеевич		нал		6 700,00	
<b>ИТОГ</b>					<b>70 600,00</b>			<b>86 400,00</b>
					35 300,00			15 800,00

**User:**

Сумма фактических оплат

**User:**

Ячейка подсвечивается по условию, если сумма меньше той что указан в ячейке план, то ячейка подсвечивается красным



# Таблица Оплаты

**User:**  
наличный/безналичный перевод по факту

**User:**  
Номер приходного ордера, номер по схеме: код менеджера/относительный номер по порядку за месяц к примеру: 1/10 или 3/1

**User:**  
Вычисляемая ячейка исходя из внесенных данных ячеек справа

**User:**  
Долг с прошлого месяца

**User:**  
Аванс с прошлого месяца

**User:**  
Скидка, если привел ещё клиента

**User:**  
Дата когда клиент заключил с нами договор

**User:**  
Номер внесенной оплаты, выставляется когда внесена оплата полностью, менеджер выделяет цветом последнюю оплату.

	Факт сумма	Нал/безнал	№ ПКО	План Сумма	Пакет	Долг	Скидка	Аванс	Дата договора	Оплаты								Телефон			
	3 000,00	нал		3 000,00	3 000,00				01.06.2016	1	2	3	4	5	6	7					8952 1231 231
	7 000,00	нал		6 700,00	6 700,00				02.05.2016	1	2	3	4	5	6	7	8				8952 1231 231
ович	6 700,00	нал		6 700,00	6 700,00				10.10.2016	1	2	3									8952 1231 231
	6 700,00	нал		6 700,00	6 700,00					1	2	3									8952 1231 231
	5 500,00	безнал		5 500,00	5 500,00					1	2	3									8952 1231 231
	2 000,00	нал		5 500,00	5 500,00					1	2										8952 1231 231
		нал		6 700,00		6 700,00				1	2	3									8952 1231 231
	3 000,00	нал		3 000,00	3 000,00					1	2	3	4								8952 1231 231
ровна	700,00	нал		700,00	6 700,00			6 000,00		1	2	3									8952 1231 231
	2 000,00	нал		2 000,00	3 000,00		1 000,00			1	2										8952 1231 231
на		нал		-						1	2	3	4	5							8952 1231 231
на	3 000,00	нал		3 000,00	3 000,00					1	2	3	4								8952 1231 231
		нал		-						1	2	3	4	5							8952 1231 231
	9 500,00	безнал		9 500,00	9 500,00					1	2	3	4	5	6						8952 1231 231
ч	7 000,00	нал		6 700,00	6 700,00					1	2	3									8952 1231 231
	9 000,00	нал		9 500,00	9 500,00					1	2	3	4								8952 1231 231
	5 500,00	нал		5 500,00	5 500,00					1	2										8952 1231 231
		нал		6 700,00	6 700,00					1	2	3	4	5	6						8952 1231 231
	70 600,00			86 400,00	87 700,00	6 700,00	1 000,00														
	35 300,00			15 800,00	17 100,00																

**User:**  
Сумма фактических оплат

**User:**  
Ячейка подсвечивается по условию, если сумма меньше той что указан в ячейке план, то ячейка подсвечивается красным

**User:**  
Сумма оплат по договорам

**User:**  
Сумма оплат по плану

**User:**  
Общая сумма задолженности

**User:**  
Общая сумма скидок



# Таблица для отчетов

Клиент	Вн. Договор	Банк	Номер договора	Начальная ситуация	Действия	Дата	Текущая ситуация
Крупина Надежда Борисовна	01/07/2016	ОТП Банк	№ 1232323	Долг 350 000р., остаток основного долга 240 000р. Не может платить.	Заявление на отзыв персональных данных	10.10.2016	Амнистия долга. Получена справка об отсутствии претензий со стороны банка и коллекторов.
					Переговоры с банком	15.10.2016	
					Заявление на расторжение договора	12.11.2016	
					Переговоры с банком	18.11.2016	
					Написание искового заявления		
					Отправка искового заявления		
Крупина Надежда Борисовна	01/07/2016	ОТП Банк	№ 212312	Долг 32 000р., остаток основного долга 16 000р. Не может платить.	Заявление на отзыв персональных данных	10.10.2016	Амнистия долга. Получена справка об отсутствии претензий со стороны банка и коллекторов.
					Переговоры с банком	15.10.2016	
					Заявление на расторжение договора	12.11.2016	
					Переговоры с банком	18.11.2016	
					Написание искового заявления		
					Отправка искового заявления		
Лукашевич	01/06/2016	Европа банк	№ 21231333	Долг 132 000р., остаток основного долга 116 000р. Не может платить.	Заявление на отзыв персональных данных	10.10.2016	Написаны исковые заявления. Готовимся в суд.
					Переговоры с банком	15.10.2016	
					Заявление на расторжение договора	12.11.2016	
					Переговоры с банком	18.11.2016	
					Написание искового заявления	30.12.2016	
					Отправка искового заявления		
Лукашевич	01/06/2016	Совкомбанк	№ 123222323	Долг 400 000р., остаток основного долга 340 000р. Не может платить.	Заявление на отзыв персональных данных	10.10.2016	Получено решение суда от 30.12.2016. Решение не удовлетворило клиента.
					Переговоры с банком	15.10.2016	
					Заявление на расторжение договора	12.11.2016	
					Переговоры с банком	18.11.2016	
					Написание искового заявления	19.11.2016	
					Отправка искового заявления	20.11.2016	
Зеньков	02/07/2016	Тинькофф	№ 12323224	Долг 60 000р., остаток основного долга 40 000р. Не может платить.	Заявление на отзыв персональных данных	10.10.2016	Работа приостановлена с 01.11.2016
					Переговоры с банком	15.10.2016	
					Заявление на расторжение договора		
					Переговоры с банком		
					Написание искового заявления		
					Отправка искового заявления		

**Автор:**  
Под каждый офис отдельный документ. Под каждого юриста отдельная вкладка в каждом документе

**Автор:**  
Внутренний номер договора между клиентом и нашей компанией

**Автор:**  
Банк в котором у клиента кредит

**Автор:**  
Номер договора с банком

**Автор:**  
Ситуация которая прописана в задании и со слов клиента

**Автор:**  
Заявления/обращения/претензии /переговоры и другие действия юристов по каждому договору

**Автор:**  
Дата написания заявлений или других действий со стороны юристов

**Автор:**  
ФИО клиента

**Автор:**  
Зеленая подсветка, с клиентом ведется работа

**Автор:**  
Красная подсветка, клиент не оплачивает/работа приостановлена

**Автор:**  
Комментарий юриста по текущей ситуации





Ответы на вопросы