# Проставление результатов в

# Результативные

**1.1** Результат **«СОГЛАСИЛСЯ»** проставляется, если клиент заинтересован и есть договоренность с ним на конкретную встречу. Обязательно проставляется дата и время обращения клиента в офис, выбирается регион, населенный пункт, офис, предложенные продукты.

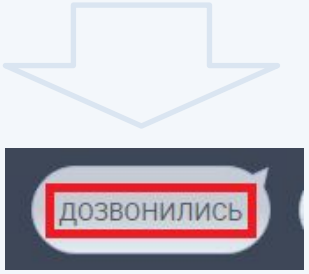
**1.2** Результат **«ПОДУМАЮ»** проставляется в случаях, когда:

1. клиент сомневается, ему нужно подумать, посоветоваться, клиенту требуется время на принятие решения;
2. клиент заинтересован, но не может выбрать дату встречи, т.е. по итогу разговора встреча не назначена

Для данного результата обязательно выбирается дата и время следующего действия (со слов клиента), тип предложенного продукта и название продукта (если предложен определенный продукт).
Если клиентом не оговорены сроки для принятия решения, то дата ставится строго через 2 недели от даты контакта.

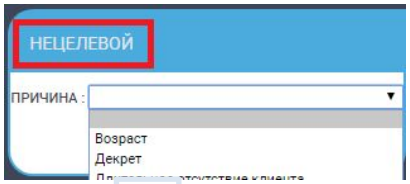
**1.3** Результат **«НЕТ» - отказался** проставляется, если клиент выслушал предложение, по результатам работы с возражениями отказался от предложенной программы.
Обязательно из выпадающего списка выбирается причина отказа.
При нажатии **РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ** открывается копилка возражений.
Исходя из решение Клиента, выбираем следующий блок.
При отказе необходимо выбрать причину:

- в городе нет магазинов партнеров
- d компании нет 10 человек
- высокая процентная ставка
- далеко ехать
- есть счет в другом банке
- закредитованность
- интересуют другие банковские продукты (ипотека и т.д.)
- исчезла необходимость в кредите
- карту навязали
- карту потерял
- клиент уверен, что КИ не испорчена
- лично обратиться
- маленькая сумма/лимит
- маленький срок рассрочки
- не заинтересовал ни один из продуктов
- негативный опыт обслуживания
- низкий кредитный рейтинг
- отказ клиента-От выезда
- просили не беспокоить
- уже закрыл карту
- уже оформил кредит в другом банке



**2.** Результат **«ВЫЕЗД К КЛИЕНТУ»**
Проставляется когда клиент готов встретиться с представителем
Банка на своей территории.

# Результативные




**3. Результат «НЕ БЕСПОКОИТЬ»** необходимо выбрать соответствующую причину:

- **3-е лицо, кл. не пригласил** *(третье лицо знаком с Клиентом, но пригласить не может)*
- Причина **«Бизнес не ведется»** используется только сотрудниками, которые обрабатывают звонки от клиентов малого и среднего бизнеса
- **Заявку не оставлял** *(используется **только** для интернет-заявок, если клиент говорит, что не оставлял заявку на сайте и со стороны клиента **есть негатив)***
- **Клиент умер**
- **Неверный номер** *(третье лицо не знаком с Клиентом)*
- **Отказ от разговора** *(Проставляется в случае отказа клиента от дальнейших коммуникаций)*
- Причина **«Негативная информация о заявителе»** используется только сотрудниками Группы активного контроля.

После выбора причины нажать **«ОК».**

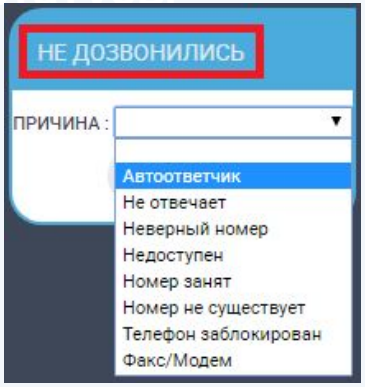
**4. Результат «НЕЦЕЛЕВОЙ»**

Нужно обязательно выбрать причину из выпадающего списка:

- **возраст,**
- **декрет,**
- **длительное отсутствие клиента** *(используется если клиент по каким-либо причинам отсутствует 30 и более дней),*
- **заявку не оставлял** *(используется **только** для интернет-заявок, если клиент случайно оставил ее или не оставлял вовсе, но **не против** дальнейших **коммуникаций**),*
- **ИП (индивидуальный предприниматель),**
- **имеется просроченная задолженность** *(просроченная задолженность в Совкомбанке),*
- **клиент-вкладчик** *(используется только в случае обработки кампании «Оценка заемщика» - ситуации, когда клиент озвучивает, что кредитом не интересовался, данные не подавал для заявки),*
- **клиент-залогодатель**
- **не подходит по иным условиям** (выбирается, если клиент не подходит по причинам, которых нет в текущем списке),
- **нет подходящего решения**
- **отказ МОК** *(Если клиент озвучивает, что в офисе ему отказали в принятии заявки, но в CRM этих данных нет),*
- **отсутствие официального трудоустройства**,
- **отсутствует пост. прописка,**
- **ошибка в перс. данных,**
- **регион вне присутствия банка,**
- **уже обращался в Банк** *(используется, если клиент звонит не в день оформления заявки).*

Далее нажимаем **«Подтвердить».**

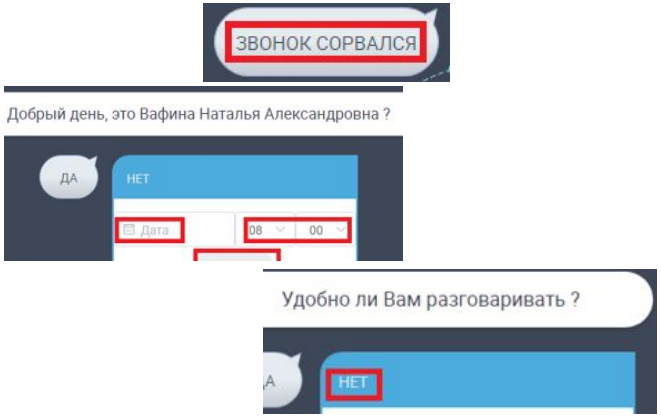
# Не результативные статусы




**1. Результат «НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ»**
обязательно нужно выбрать причину из выпадающего списка:

- автоответчик,
- не отвечает неверный номер,
- недоступен номер занят,
- номер не существует
- телефон заблокирован,
- факс/ модем.

**Сотрудникам ВКЦ нет необходимости ставить данный результат, т.к. Зингая будет выдавать только дозвоны**




**2. Результат «ПЕРЕЗВОНИТЬ»** проставляется в случаях:

- клиенту неудобно разговаривать,
- звонок сорвался (на Зингая),
- состоялся контакт с 3-м лицом и есть возможность в другое время связаться с самим клиентом по данному номеру телефона,
- клиент отказывается от перезвона, но при этом не отказывается от самого предложения (например, клиент говорит, что перезвонит сам).

В случае выбора результата **«перезвонить»** необходимо:
1. выбрать причину из ниспадающего списка:

- 3-е лицо, есть возможность связаться с клиентом,
- Звонок сорвался,
- Просьба клиента.

2. проставить дату и время перезвона. Если клиент озвучил дату, то проставить именно эту дату и время.

**ВАЖНО! Если клиент не озвучил дату, проставить дату перезвона на следующий день.**
**Если клиент отказался от перезвона, то проставить дату через 14 дней, выбрать причину «просьба клиента», в комментариях отметить, что клиент перезвонит сам.** Далее нажимаем **«Подтвердить».**

**3.** Результат **«ИЗМЕНИЛ ДАТУ ПРИХОДА»** проставляется, если клиент перенес дату прихода в офис. Для данного результата обязательно выбирается «регион», «офис продаж», дата и время следующего действия. Нажимаем на значок выбора офиса для визита.

**4. Результат «КОНСУЛЬТАЦИЯ»** выбирается:

- если в «Истории последних контактов» видно, что клиенту была осуществлена продажа услуг Банка в течение последних 14-ти дней – проставлен результат «СОГЛАСЕН». Сотрудник также должен уточнить у клиента, остались ли вопросы у клиента из предыдущей консультации.
- если клиент звонит на ГЛ после подачи заявки в офисе в день ее подачи (т.е. клиент уже обращался в Банк).