



 **СОВКОМБАНК**



Представление результатов в

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.

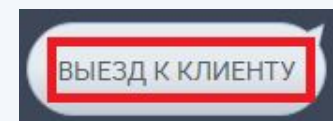
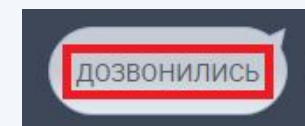
Обязательно из выпадающего списка выбирается причина отказа.

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»

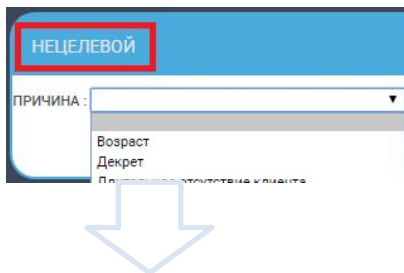
Проставляется когда клиент готов встретиться с представителем Банка на своей территории. Используются ТОЛЬКО



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».

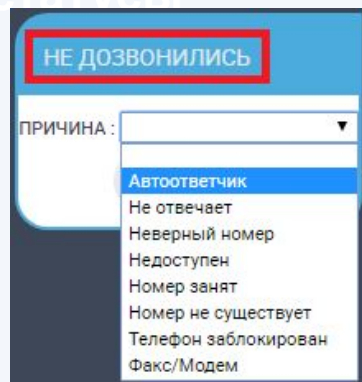


4. Результат «НЕЦЕЛЕВОЙ»

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».

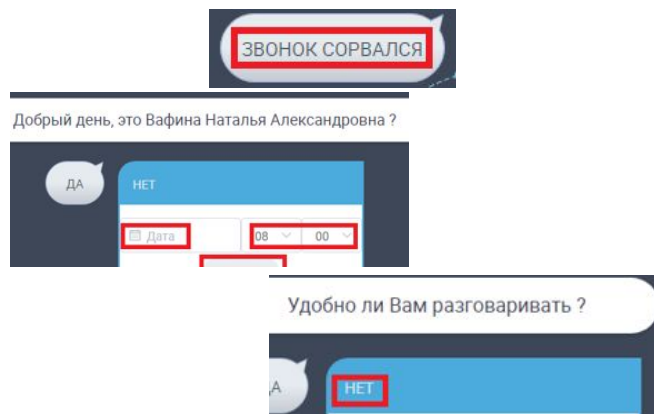


1. Результат «НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ»

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. Зингя будет выдавать только дозвон



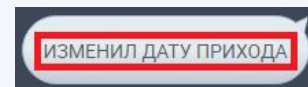
2. Результат «ПЕРЕЗВОНИТЬ» проставляется в случаях:

- клиенту неудобно разговаривать,
- звонок сорвался (на Зингя),
- 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).

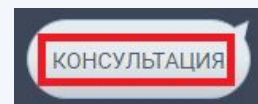
В случае выбора результата «перезвонить» необходимо:

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).