

# Рабочая тетрадь

## Автокредитование

## Содержание

1.	Преимущества автокредитования в Банке	3
2.	Этапы продаж	4
3.	Установление контакта	5
4.	Выявление потребности	6
5.	Презентация	9
6.	Работа с возражениями	15
7.	Завершение контакта	20
8.	Скрипт общения с Клиентом	21
9.	Место для записи	25

## Преимущества автокредитования в Банке



- Возможность оплатить только часть от стоимости автомобиля и сразу пользоваться им
- Оформление кредита происходит сразу в Дилерском центре
- Конкурентные процентные ставки
- Полное и частичное погашение кредита без каких-либо комиссий
- Драйв Клик Банк сотрудничает с крупнейшими автопроизводителями и официальными дилерами
- Драйв Клик Банк входит в группу Сбер
- Быстрое рассмотрение заявки по кредиту
- Широкий выбор программ страхования
- Гибкие условия по кредитованию
- Предоставление кредита на оплату дополнительного оборудования, полиса КАСКО и услуг страхования жизни
- Возможность оформить автокредит по индивидуальным условиям (с остаточной стоимостью)
- Возможность влиять на размер процентной ставки по кредиту за счет подключения дополнительных услуг
- Минимальный пакет документов для оформления кредита

## Этапы продаж

Установление контакта

Выявление потребности

Презентация

Работа с возражениями

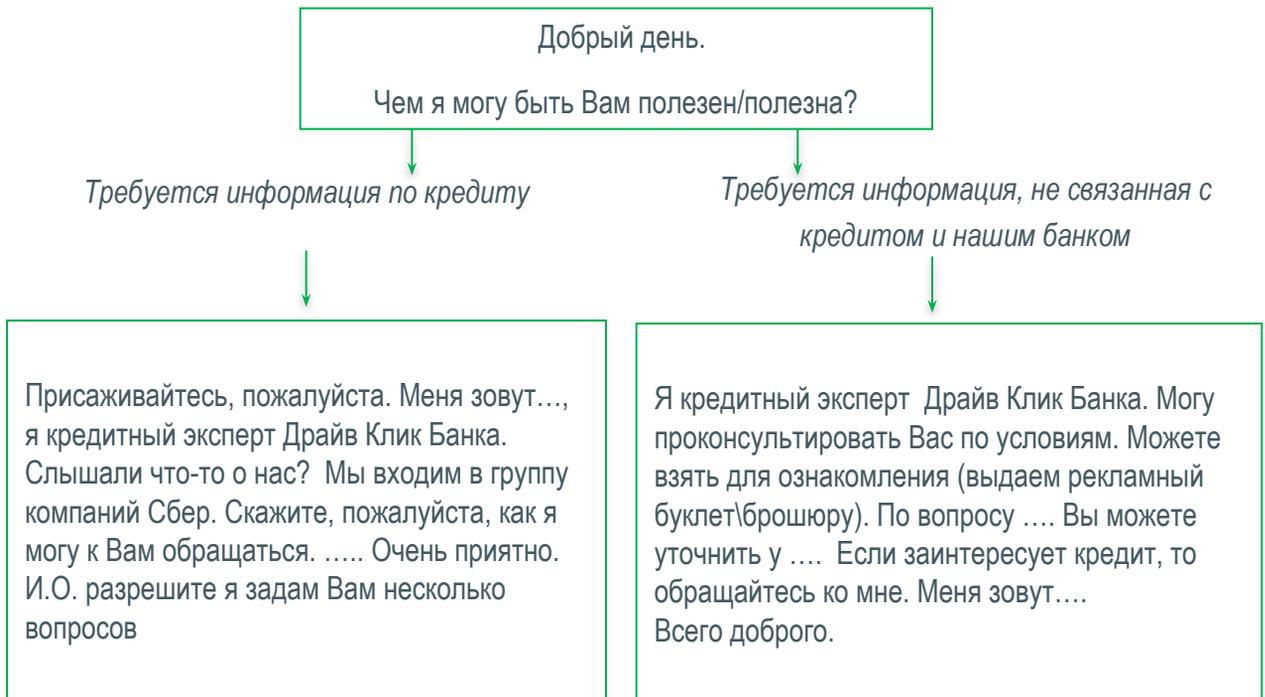
Завершение контакта

## Установление контакта

Цель этапа – создать атмосферу доверия, расположить к себе Клиента.

В этом тебе помогут:

- Приветствие
- Улыбка
- Искреннее желание помочь Клиенту
- Уточнение имени Клиента и использование его в разговоре



Если Клиент готов продолжать далее общение, то смело переходи к следующему этапу «Выявление потребности».



## Выявление потребности

Всегда веди с Клиентом диалог – это позволит тебе не просто расположить его к себе и рассчитать ежемесячный платеж, но и узнать более подробную информацию о нем и его потребностях.

Обращай внимание на слова-индикаторы, которые Клиент использует в ходе диалога. Благодаря им ты сможешь понять, что для клиента важно и на основе этого сделать дальнейшую презентацию.

### Экономия

«это снизит, я сэкономлю, недорого, бонусы, скидки, акции»

### Удобство

«легко, удобно, комфортно, просто, привычно, все под рукой, все в одном месте»

### Престиж

«эсклюзивно, это ценится, статус, самый лучший»

### Надежность

«надежность, уверенность, гарантия, сохранность»

### Вопросы, позволяющие выявить потребность Клиента:

- ✓Что для Вас важно при выборе банка?
- ✓На что Вы обращаете внимание при выборе продукта/услуги?

Перед предложением резюмируй ответы Клиента.

Например: *«Итак, Вам необходим кредит с ПВ 30%, сроком на 36 месяцев на автомобиль KIA»*

Если у тебя готов расчет ежемесячного платежа, и ты понимаешь какая потребность (экономия/удобство/престиж/надежность) у Клиента, то смело переходи к этапу «Презентация»

## Проверь себя

Ниже представлен чек-лист для самопроверки.

Индикаторы	Баллы	Комментарии
<b>Установление контакта</b>		
1. Приветствует Клиента		
2. Устанавливает зрительный контакт		
3. Улыбается при общении с Клиентом		
4. Использует скрипт приветствия		
5. Уверенно ведет себя с Клиентом ( поза, жесты)		
6. Говорит спокойно, доброжелательно		
<b>Выявление потребности</b>		
1. Предлагает сделать предварительный расчет		
2. Уточняет какой платеж для Клиента удобен		
3. Задает уточняющие вопросы на подбор продукта		
4. Задает вопросы на прояснение потребности (экономия/удобство/престиж/надежность)		
5. Резюмирует ответы Клиента перед предложением		

## Презентация



Цель данного этапа - заинтересовать Клиента в услугах и продуктах банка.

В этом тебе поможет:

Техника С-С-В

Когда ты рассказываешь Клиенту о продукте/услуге, то проговаривай выгоды/возможности, которые Клиент получает при его использовании.

### Свойство

Характеристика продукта/неоспоримая информация/реальный факт/сам продукт

### Связка

Фраза связка для логического построения предложения («благодаря чему/позволит Вам/с помощью чего»)

### Выгода

Преимущества/возможность от использования данного продукта

Выгода от продукта/услуги должна работать на потребности Клиента!

Если в ходе разговора ты понимаешь, что Клиенту важна экономия денег, то расскажи, как он это может получить с помощью наших продуктов. Например: подключение Финансовой услуги (в определенных тарифах) помогает снизить процентную ставку по кредиту.

## Презентация

На этапе презентации озвучь предварительный расчет ежемесячного платежа Клиенту и **обязательно расскажи о Финансовой защите**, которая включена в платеж.

**Помни:** Финансовая Защита – это гарантия спокойствия клиента.

### Преимущества Финансовой Защиты

- Программы страхования от ведущих и надежных страховых компаний
- Высокий рейтинг финансовой надежности страховщиков
- Возможность самостоятельно выбрать оптимальную для себя программу страхования в зависимости от кол-ва страховых рисков
- Широкий список покрываемых страховых случаев
- Возможность иметь средства для оплаты кредита в любой форс-мажорной ситуации;

**Важно!** Сотруднику, при предложении Финансовой Защиты, **категорически запрещено**

- говорить Клиенту, что заключение договора добровольного страхования жизни является необходимым условием выдачи кредита Банком;
- настаивать на заключении договора добровольного страхования жизни;
- рекомендовать Клиенту не расторгать договор добровольного страхования жизни в первые 14 календарных дней, мотивируя тем, что после досрочного погашения кредита Клиент сможет вернуть часть неиспользованной страховой премией.
- говорить Клиенту, что договор добровольного страхования жизни заключен в целях обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита, если это не так, либо если сотрудник агента не обладает информацией об условиях кредитного договора.

## Презентация

*Сотрудник озвучивает результаты расчета на Excel-калькуляторе*

И.О. согласно Вашим потребностям сумма Вашего кредита составляет X рублей, срок кредита X месяцев, ежемесячный платеж составит X рублей. Для вас комфортен данный платеж?

*Да*

*Нет*

*увеличить срок кредита/выбрать альтернативную программу страхования с меньшим количеством рисков*

Ваш ежемесячный платеж состоит из суммы основного долга, процентов по кредиту и программы финансовой защиты. Что-то слышали о Финансовой защите?

Клиент знает и отказывается от оформления

*Клиент не знает*

Уточнить возражение Клиента и провести его отработку

Программа финансовой защиты позволяет Клиенту в случае полной утраты трудоспособности или жизни, погасить кредит, а в случае временной утраты трудоспособности или недобровольной потери работы - иметь средства для своевременного погашения кредита без использования личных средств. Отдельно платить ничего не нужно, стоимость программы включена в платеж.

Таким образом, в трудную минуту у Вас будут деньги для выплаты банку, а банк будет уверен в источнике погашения кредита в форс-мажорной ситуации.

Оформляем?

## Примеры презентаций Автокредитование

Оформив кредит в нашем Банке, Вы сможете забрать понравившийся автомобиль уже сегодня, а его стоимость выплачивать частями, в течение удобного для Вас срока.

\*\*\*

Гибкие условия кредитования в нашем Банке дадут Вам возможность подобрать для себя удобный срок, комфортный платеж и все необходимые дополнительные продукты.

\*\*\*

«Мой Банк» дает возможность заказать досрочное погашение кредита, не выходя из дома, что значительно экономит Ваше время.

\*\*\*

Процентная ставка по кредиту начисляется на остаток задолженности, тем самым переплата по кредиту с течением времени уменьшается, что позволяет Вам сэкономить свои денежные средства.

\*\*\*

Широкий выбор каналов погашения позволит Вам подобрать для себя наиболее удобный способ погашения кредита.

\*\*\*

Для оформления кредита потребуется всего 2 документа, благодаря чему Вам не придется тратить время на сбор необходимых документов, что экономит Ваше время.

\*\*\*

Срок рассмотрения заявки составляет X минут, благодаря чему Вам не придется тратить время на долгое ожидание решения из Банка.

## Примеры презентаций Финансовая Защита

Оформляя фин. защиту, Вы получаете надежную защиту от лидера в области страхования, который входит в 5-ку лучших страховых компаний страны.

\*\*\*

Стоимость услуги уже включена в ежемесячный платеж, что позволит выплачивать удобный для Вас платеж, тем самым планировать семейный бюджет и знать, что при любых обстоятельствах кредит будет погашен.

\*\*\*

При подключении Финансовой Защиты в случае сложной жизненной ситуации, все расходы по кредиту берет на себя страховая компания.

\*\*\*

Программа Финансовой Защиты на период потери работы позволит Вам в сложившейся ситуации искать работу должного уровня, забыв на данный момент времени о необходимых выплатах по кредиту. Как вам такое предложение?

\*\*\*

*(при предложении Клиенту тарифа с дисконтом)*

В случае подключения Финансовой Защиты по Вашему кредиту ставка будет снижена, благодаря чему, вы сможете сэкономить свои средства.

# Проверь себя

Индикаторы	Баллы	Комментарии
<b>Установление контакта</b>		
1. Приветствует Клиента		
2. Устанавливает зрительный контакт		
3. Улыбается при общении с Клиентом.		
4. Использует скрипт приветствия.		
5. Уверенно ведет себя с клиентом (поза, жесты)		
6. Говорит спокойно, доброжелательно.		
<b>Выявление потребности</b>		
1. Предлагает сделать предварительный расчет		
2. Уточняет какой платеж для Клиента удобен		
3. Задает уточняющие вопросы на подбор продукта		
4. Задает вопросы на прояснение потребности (экономия/удобство/престиж/надежность)		
5. Резюмирует ответы Клиента перед предложением		
<b>Презентация</b>		
1. Обращается к Клиенту по имени		
2. Озвучивает Клиенту предварительный расчет и состав ежемесячного платежа		
3. Делает презентацию Финансовой Защиты по технике С-С-В		
4. При презентации основывается на потребности Клиента		
5. Называет преимущества оформления кредита в банке Драйв Клик		
6. Говорит доступно и понятно, расшифровывая термины		

## Работа с возражениями

Цель этапа – понять истинную причину возражений, снять негативный настрой Клиента и снять все сомнения.

В этом тебе помогут:

- Внимательность к словам Клиента
- Уточняющий вопрос
- Присоединение
- Аргументация
- Направляющий вопрос



**Клиент: Ставка по кредиту слишком высокая**

**Сотрудник:** Действительно, процентная ставка это важный критерий при выборе кредита.

Это единственное, что Вас останавливает в принятии решения?

В нашем Банке предусмотрено досрочное погашение кредита, что позволит Вам закрыть кредит за меньший срок и сэкономить % за неиспользованные месяца. Что скажете?

**Клиент: Слишком дорого, может у Вас есть программы страхования дешевле?**

**Сотрудник:** Согласен, вопрос цены очень важен!

Вы бы чувствовали себя хорошо защищенным, если программа страхования стоила бы, например, 100 рублей?

Программа защиты подбирается с учетом потребностей и параметров Клиента.

Страхование не может быть "дороже" или "дешевле". Банк автоматически предлагает Вам лучший вариант исходя из Ваших потребностей.

## Примеры отработки возражений

Клиент: **Дорого...!**

Сотрудник: Хорошо что Вы затронули эту тему.

С чем Вы сравниваете?

То есть, правильно я Вас понимаю, что сумма XXX является крупной для Вас? А если ваша ЗП перестанет поступать в семейный бюджет, как вы планируете оплачивать ваш ежемесячный платеж?

При защищенности по рискам связанным с жизнью и здоровьем в неблагоприятных ситуациях, а также недобровольной потери работы, сумму XXX руб. искать не придётся, и Финансовые обязательства не лягут на плечи близких, а будут аннулированы силами банка. Думаю вы согласитесь со мной, что в случае непредвиденных ситуаций сумму для погашения кредита будет найти гораздо труднее! Оформляем?

Клиент: **Мой сосед брал страховку, ему не выплатили**

Сотрудник: Кто в данной ситуации являлся Вашим страховщиком?

Понимаю, все мы хотим быть уверены в том, что в сложной ситуации страховая выплатит деньги!

В вашем случае Вашу защиту будет гарантировать надежный страховщик. Никаким сторонним страховым компаниям мы защиту Вашей жизни и здоровья не доверяем. Я смог развеять Ваши сомнения?

Клиент: **Я сотрудник банка, я имею право отказаться**

Сотрудник: Почему Вы считаете, что сотруднику банка, не нужно заботиться о своих долгах и своих близких?

Всегда приятно иметь дело с человеком из банковской сферы с высоким уровнем финансовой грамотности!

Работники банка, своим примером, в первую очередь обязаны помогать банку повышать уровень финансовой культуры. За прошедший год неоднократно происходили события, когда с сотрудниками банка происходили неблагоприятные события с жизнью и здоровьем, а их семьи не могла справиться с кредитом. Что бы избежать подобных ситуаций нужно кредит защищать.

## Примеры отработки возражений

Клиент: **Если я возьму страховку, со мной обязательно что-нибудь произойдет**

Сотрудник: Понимаю Ваши опасения.

А что именно? Как думаете, есть люди, которые купили страховку, и при этом с ними ничего плохого не случилось?

Если бы с каждым, оформившим программу защиты, обязательно что то происходило, все страховые компании обанкротились. А это не так! Мы не можем на 100% знать свое будущее, зато можем на 100% быть уверены в деньгах, которые заплатит страховая компания. Согласны?

Клиент: **У нас на работе все берут кредиты без страховки и мне посоветовали от нее отказаться**

Сотрудник: Почему? Как вы думаете, в сложной ситуации эти люди будут вместо Вас оплачивать Ваш кредит? Они готовы на деле разделить с Вами финансовую ответственность?

Я понимаю, когда получаешь советы от коллег которым доверяешь, могут возникнуть сомнения!

В критической ситуации, обычно семья остается со своими проблемами один на один. Банк готов с Вами разделить ответственность по кредиту. Пока Вы работаете, Вы самостоятельно оплачиваете кредит комфортными платежами. Если что-то происходит, банк защитит Вас и погасит кредит самостоятельно. Именно поэтому, большинство наших клиентов, наоборот, охотно подключают программы финансовой защиты. Согласитесь реальная денежная помощь от банка семье в сложной ситуации важнее советов?

# Проверь себя

Индикаторы	Баллы	Комментарии
<b>Установление контакта</b>		
1. Приветствует Клиента		
2. Устанавливает зрительный контакт		
3. Улыбается при общении с Клиентом.		
4. Использует скрипт приветствия.		
5. Уверенно ведет себя с клиентом (поза, жесты)		
6. Говорит спокойно, доброжелательно.		
<b>Выявление потребности</b>		
1. Предлагает сделать предварительный расчет		
2. Уточняет какой платеж для Клиента удобен		
3. Задает уточняющие вопросы на подбор продукта		
4. Задает вопросы на прояснение потребности (экономия/удобство/престиж/надежность)		
5. Резюмирует ответы Клиента перед предложением		
<b>Презентация</b>		
1. Обращается к Клиенту по имени		
2. Озвучивает Клиенту предварительный расчет и состав ежемесячного платежа		
3. Делает презентацию Финансовой Защиты по технике С-С-В		
4. При презентации основывается на потребности Клиента		
5. Называет преимущества оформления кредита в банке Драйв Клик		
6. Говорит доступно и понятно, расшифровывая термины		

## Проверь себя

Индикаторы	Баллы	Комментарии
<b>Работа с возражениями</b>		
1. Внимательно слушает Клиента		
2. Использует уточняющие вопросы		
3. Использует присоединение		
4. Приводит аргументы		
5. Задает вопрос на прояснение снятия возражения		

## Завершение контакта

Цель этапа – сформировать у Клиента лояльное отношение к банку.



В этом тебе помогут:

- Помощь Клиенту в подписании документов
- Консультирование Клиента по сервисам (Мой Банк, личный кабинет)
- Предоставление ответов на все вопросы Клиента
- Контакт глаз
- Улыбка
- Поощрение выбора Клиента
- Благодарность за обращение к нам
- Приглашение посетить нас снова

И.О. сейчас мы подпишем все необходимые документы по кредиту, а также я расскажу о каналах погашения и подберу удобный для Вас.

*(далее информируем клиента по подписанию документов)*

Также предлагаю Вам сразу установить наше приложение «Мой Банк».

С помощью данного приложения Вы можете: узнать сумму и дату ежемесячного платежа, проконтролировать зачисление денежных средств, заказать полное или частичное досрочное погашение и уточнить многое другое по кредиту

*(далее сотрудник помогает клиенту с установкой приложения).*

Подскажите, какие вопросы у Вас остались?

И.О. спасибо, что стали клиентом нашего банка/что воспользовались услугами нашего банка.

Ждем Вас снова, при возникновении вопросов мы будем рады Вам помочь.

Всего доброго. До свидания.

# Скрипт общения с Клиентом

Добрый день. Чем я могу быть Вам полезен/полезна?

Требуется информация по кредиту

Требуется информация, не связанная с кредитом  
и нашим банком

Присаживайтесь, пожалуйста. Меня зовут..., я кредитный эксперт Драйв Клик Банка. Слышали что-то о нас? Мы входим в группу компаний Сбер.

Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться. .... Очень приятно.

И.О. разрешите я задам Вам несколько вопросов

Я кредитный эксперт Драйв Клик Банка. Могу проконсультировать Вас по условиям. Можете взять для ознакомления В (выдаем рекламный буклет/брошюру). По вопросу .... Вы можете уточнить у ....

Если заинтересует кредит, то обращайтесь ко мне. Меня зовут....

Всего доброго.

И.О. Вы хотели бы узнать информацию о банке и условиях кредитования или сделать расчет?

Узнать условия

Сделать расчет

В нашем банке Вы можете оформить в кредит автомобиль с ПВ от 20% и сроком от 12 до 84 месяцев. Процентная ставка от X. Для оформления кредита потребуется два документа. Для более подробных условий я могу сделать предварительный расчет ежемесячного платежа. Что скажете?

**Предварительный расчет производится сразу с услугой Финансовой Защиты**

- Какова стоимость автомобиля?
- Будет ли оформляться доп. оборудование в кредит или за наличные?
- КАСКО планируете в кредит или за наличные?
- Какой первоначальный взнос готовы внести?
- Справку о доходах готовы предоставить?
- Какой ежемесячный платеж удобен?
- И.О. подскажите, есть ли еще что-то, что также для Вас важно при выборе кредита?

И.О. согласно Вашим потребностям сумма Вашего кредита составляет X рублей, срок кредита X месяцев; ежемесячный платеж составит X рублей. Для вас комфортен данный платеж?

Да

Нет

увеличить срок кредита/выбрать альтернативную программу страхования с меньшим количеством рисков

Ваш ежемесячный платеж состоит из суммы основного долга, процентов по кредиту и программы финансовой защиты. Что-то слышали о Финансовой защите?

# Скрипт общения с Клиентом

Программа финансовой защиты позволяет Клиенту в случае полной утраты трудоспособности или жизни, погасить кредит, а в случае временной утраты трудоспособности или недобровольной потери работы - иметь средства для своевременного погашения кредита без использования личных средств. Отдельно платить ничего не нужно, стоимость программы включена в платеж.

Таким образом, в трудную минуту у Вас будут деньги для выплаты банку, а банк будет уверен в источнике погашения кредита в форс-мажорной ситуации. Оформляем?

*Клиент НЕ согласен*

Уточнить возражение Клиента и провести его отработку

*Клиент согласен*

## «Я не верю страховым компаниям»

Спасибо, что откровенны со мной. Я могу понять Ваши сомнения. Вы из людей, которые ценят надежность и уверенность в партнерах. Банк сам заинтересован в сотрудничестве только с надежной и стабильной компанией. И мы знаем, что, если с клиентами происходят страховые случаи, наши партнеры производит выплаты во время и без проблем. Выбирайте то, что надежно и выгодно! Оформляем защиту?

## «Мне это не нужно»

Я Вас понимаю и рад, что у Вас все хорошо. А получить дополнительные выгоды, я уверен, Вы согласитесь. А выгода двойная: гарантия погашения кредита банку в случае непредвиденных обстоятельств и спокойствие близких. А это нужно всем. Включаем Защиту?

**Заполнение заявки и оформление документов**

И.О. сейчас мы подпишем все необходимые документы по кредиту, а также я расскажу о каналах погашения и подберу удобный для Вас.

*(далее информируем Клиента по подписанию)*

Также, предлагаю Вам сразу установить наше приложение «Мой Банк».

С помощью данного приложения Вы можете: узнать сумму и дату ежемесячного платежа, проконтролировать зачисление денежных средств, заказать полное или частичное досрочное погашение и уточнить многое другое по кредиту

*(далее сотрудник помогает Клиенту с установкой приложения).*

Подскажите, какие вопросы у Вас остались?

И.О. спасибо, что стали Клиентом нашего банка/что воспользовались услугами нашего банка.

Ждем Вас снова, при возникновении вопросов мы будем рады Вам помочь.

Всего доброго. До свидания.

# Проверь себя

Индикаторы	Баллы	Комментарии
<b>Установление контакта</b>		
1. Приветствует Клиента		
2. Устанавливает зрительный контакт		
3. Улыбается при общении с Клиентом.		
4. Использует скрипт приветствия.		
5. Уверенно ведет себя с Клиентом (поза, жесты)		
6. Говорит спокойно, доброжелательно.		
<b>Выявление потребности</b>		
1. Предлагает сделать предварительный расчет		
2. Уточняет какой платеж для Клиента удобен		
3. Задает уточняющие вопросы на подбор продукта		
4. Задает вопросы на прояснение потребности (экономия/удобство/престиж/надежность)		
5. Резюмирует ответы Клиента перед предложением		
<b>Презентация</b>		
1. Обращается к Клиенту по имени		
2. Озвучивает Клиенту предварительный расчет и состав ежемесячного платежа		
3. Делает презентацию Финансовой Защиты по технике С-С-В		
4. При презентации основывается на потребности Клиента		
5. Называет преимущества оформления кредита в банке Драйв Клик		
6. Говорит доступно и понятно, расшифровывая термины		

## Проверь себя

Индикаторы	Баллы	Комментарии
<b>Работа с возражениями</b>		
1. Внимательно слушает Клиента		
2. Использует уточняющие вопросы		
3. Использует присоединение		
4. Приводит аргументы		
5. Задает вопрос на прояснение снятия возражения		
<b>Завершение контакта</b>		
1. Поздравляет с одобрением		
2. Помогает в подписании документов		
3. Консультирует по сервисам Клиента (Мой Банк, телефонный банк)		
4. Отвечает на все вопросы Клиента		
5. Улыбается, поддерживает контакт глаз		
6. Поздравляет с покупкой.		
7. Доброжелательно прощается, предлагает обращаться еще раз в банк.		



