

точка

Возражения



точка

банк для предпринимателей

точка

Основные возражения:

- Не хочу ничего менять
- Не интересно
- Про деньги
- Недоверие к банку
- Чем вы отличаетесь от других
банков



точка

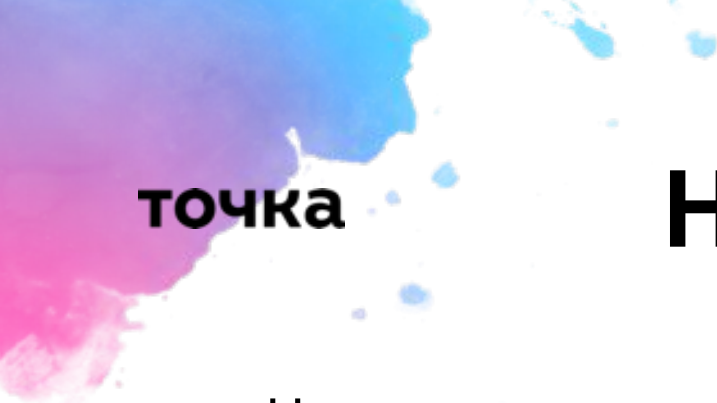
Не хочу ничего менять

- Соглашаемся с клиентом, предлагая рассмотреть вариант, который окажется выгоднее\удобнее\интереснее.

Пример:

Я прекрасно Вас понимаю, что заниматься сменой банка у вас нет желания. При этом, вы, как предприниматель, наверняка ищете более выгодные и интересные варианты для вашего бизнеса? Ответ клиента. Иван Иванович, давайте за пару минут я вам расскажу чем мы можем вам интересны и, возможно, мы найдем выгоды, ради которых измените свое решение, а процесс смены банка мы возьмем на себя.





точка

Не интересно

- Нужно заинтересовать. Задавать вопросы, выявлять потребности. Что будет интересно?

Способ отработки: проигнорировать «мне не интересно» и начать перечислять наши фишки, а потом зацепить вопросом – что вам из этого может быть интересно? Закрыть разговор предложением попробовать.

Пример:

- А вам интересно сократить расходы? Если да, рассказ об экономии и оптимизации.
- Вам интересно сэкономить время на работу с банком? – заход об автоматизации.
- Если не интересно – почему не интересно? Вы нас не рассматривали, не знаете, какие преимущества и фишки у нас? А знаете, что мы занимаем первое место по работе с предпринимателями?

Отработка похожа на «не хочу менять»

точка

Про деньги

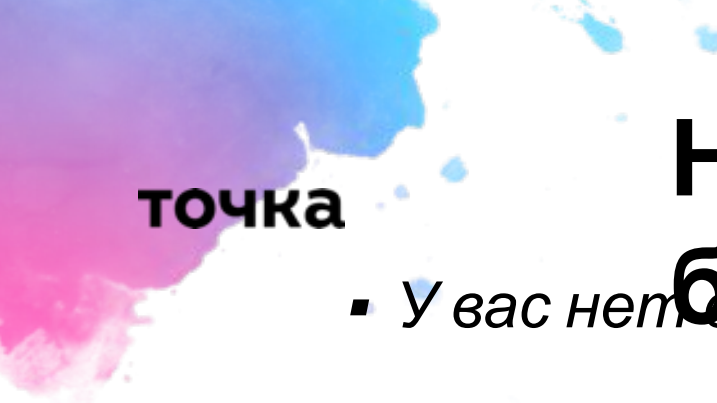
- В моем банке бесплатно\дешевле обслуживание\выгоднее .

Пример:

Согласен, в вашем банке есть тариф, который якобы бесплатный. У нас тоже есть тарифный план, в котором обслуживание счета полностью бесплатное. Со своей стороны, предлагаю вам сравнить эти тарифы и понять выгоду не только экономическую, но и посмотреть на наш сервис, который является самым удобным для предпринимателей, а также не несет дополнительных расходов на протяжении всего срока работы с нами.

Нужно рассматривать в комплексе, а не только стоимость обслуживания. Задавать вопросы, как пользуется счетом, сколько платежей в месяц, снимает, переводит физ лицам?





точка

Недоверие к банку

- *У вас нет точки*

Пример: Мы умеем решать все вопросы без необходимости обращения в офис. Если Вам необходим офис для внесения денег на счет, то вы можете это сделать в кассах и банкоматах Открытия, в банкоматах Альфабанка, в отделениях Росгосстраха и в Почты России. Снимать деньги вы можете абсолютно в любых банкоматах мира без комиссии (в рамках лимитов по тарифу) с помощью корпоративной карты, которая тоже бесплатна. Если же Вам необходимы будут документы от банка, то мы всегда отправим их вам курьерской службой, что сэкономит ваше время и нервы.

- *Точка?! Впервые слышу.*

Пример: Давайте я вам расскажу про банк Точка. Это первый в мире мультибанк, который может открывать расчетные счета под лицензиями сразу нескольких банков. Это позволяет получать лучший сервис для предпринимателей в России вне зависимости от банка, который выберете. Сейчас мы открываем счета в банке Открытие и банке Киви. Киви принадлежит национально значимая платежная система и они торгуются на международной бирже. Открытие же на 99% принадлежит Центральному Банку, что гарантирует его надежность.

Чем вы отличаетесь от других банков

- Когда клиент говорит, что все банки одинаковые

Пример: Дорогой Иван Иванович, я прекрасно понимаю, что вы привыкли обслуживаться в стандартных Банках.

Точка Банк не стандартный и я вам дам три ответа на Ваш вопрос, почему мы лучше!

- 1) Наша модель работы кардинально отличается от всех Банков, мы первый в РФ банк для обслуживания юридических лиц. Мы первые кто запустили эту модель и по праву и по признанию клиентов и аналитических агентств являемся лучшими в своём деле
- 2) Наша основная цель - помочь Вам в ведении вашего бизнеса, организовать работу Банка таким образом, чтобы Вам было просто, легко и комфортно работать с нами
- 3) С нами вы узнаете другой формат работы с банком. У нас нет бюрократии, у нас нет огромного количества не нужных для вас терминов и документов, мы общаемся с вами на вашем языке, с каждым специалистом Точки вы общаетесь как со своим другом.

Я могу долго рассказывать про наши преимущества, но для вас сейчас выгодно этои это.... и давайте сделаем это... и это.... и вы реально убедитесь что я говорил не пустые слова.

точка

Заполнение заявки

- ✓ Время обработки заявок сотрудниками банка: с 9:00 до 19:00 по Мск в будни
- ✓ Обязательно нужно указывать верный e-mail клиента в заявке
- ✓ В комментарии время и дату звонка клиенту, о котором договорились
- ✓ В комментарии информацию чем клиент интересуется, какие продукты банка ему интересны, о чем спрашивал
- ✓ ИНН клиента обязательно



точка

банк для предпринимателей

Спасибо



8 800 2000 024
tochka.com



точка