**Скрипт дистанционной продажи юридических услуг (Пример: банкротство физических лиц)**

**Обязательно посмотрите ВИДЕО РАЗБОР скрипта, а также отрепетируйте скрипт минимум 5-10 раз!**

**Скрипт состоит из двух этапов:**

Закрытие на заполнение Анкеты Клиента - для подбора варианта исходя из его данных

Закрытие на оплату

Дайте изучить скрипт всем сотрудникам - весь. Чтобы они понимали общую логику разговора друг друга.

**ЭТАП №1: ЗАКРЫТИЕ НА ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТЫ КЛИЕНТА**

**ПРИВЕТСТВИЕ**

Добрый день, Иван Иванович?

- Да

Вы оставляли заявку на сайте [списать-долги.рф](http://xn----7sbkdretxetcn4k.xn--p1ai) / [оформить-банкротство.рф](http://xn----8sbcf0apjmdahbqhqihbx9n.xn--p1ai) (в зависимости от источника), всё верно?

- Да

Меня зовут Черкашов Александр Станиславович, я - финансовый эксперт по решению проблем с кредитами. Подскажите, в чём заключается Ваш вопрос, почему оставили заявку, чем я могу Вам помочь? (Ожидаем подробного ответа)

…

**КЛАССИФИКАЦИЯ // ЗАДАЧА: ДАТЬ ПОНЯТЬ, ЧТО У КЛИЕНТА ЕСТЬ ПРОБЛЕМЫ, У ЭТИХ ПРОБЛЕМ ЕСТЬ ОГРОМНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ, И ЧТО КЛИЕНТ ДОЛЖЕН ХОТЕТЬ ЭТИ ПРОБЛЕМЫ РЕШИТЬ.**

**(!) НЕ ПОДБИРАЙТЕ НИКАКИЕ ТОЧНЫЕ ВАРИАНТЫ И НЕ ОЗВУЧИВАЙТЕ ТОЧНЫЕ ЦЕНЫ НА ДАННОМ ЭТАПЕ!!!!**

У меня сложилась такая ситуация … (рассказывает то, что считает важным и нужным)

Я Вас понял, Иван Иванович, позвольте я задам Вам несколько вопросов, чтобы лучше понять Вашу ситуацию?

- Да, конечно

Отлично! Подскажите,

**Во-первых,** в связи с чем возникло сложное финансовое положение, что случилось?

**Во-вторых,** могу я уточнить, какие это банки / МФО / кредиторы? Не могли бы Вы их перечислить, просто названия (нужно, чтобы он ничего не забыл. Часто, при перечислении, они вспоминают дополнительные кредиты). Какая у Вас общая сумма долга по всем кредитам получается? Я так понимаю, порядка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб (округляем в большую сторону).

Это какой платеж в месяц получается? В общей сложности сколько Вам нужно заплатить, чтобы оплатить все платежи?

- Ну примерно \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

**Мой третий вопрос:** Иван Иванович, а в данный момент по каким-либо кредитам уже есть просрочки? (Если есть, то примерно сколько времени не платите? (дней / месяцев / лет)).

Скажите, а когда у Вас ближайший платёж по кредитам?

- через неделю / завтра / уже был >> то есть Вам уже сейчас нужны деньги, чтобы платить по кредитам, а у Вас, я так понимаю, сейчас каждая копейка на счету?

Иван Иванович, так банки же начисляют **штрафы** и **проценты**, примерно **1% в день.**

**(!!!)** Получается, сумма всех кредитов равна примерно \_\_\_\_\_\_\_\_ руб (сумма кредитов +1% в день за каждый день просрочки).

А оплатить Вам нужно уже в ближайшее время под \_\_\_\_\_\_\_\_ руб, верно? (имеется в виду, сколько оплатить, чтобы не было просрочек)

Подскажите, уже были какие-либо суды, приходили Вам извещения, письма, требования? (Важно, чтобы Клиент понимал, что они придут в будущем, если он ничего не будет делать).

Подскажите, среди кредитов, которые Вы называли, есть залоговые кредиты или кредиты, по которым есть поручители? Если да, то какие?

Подскажите, у Вас есть какое-либо оформленное на Вас имущество? Или продавали ли Вы имущество за последнее время? Квартиру, машину, гараж может быть?

Иван Иванович, в общем я Вашу ситуацию понял. Могу я поинтересоваться парой моментов по текущему финансовому положению?

(не дожидаемся ответа)  
Подскажите, в данный момент какой у Вас **НЕ** официальный, и официальный доход по 2-НДФЛ получается?

**(!) Важно:** многие Клиенты не понимают, что доход по 2-НДФЛ и официальный - это одно и тоже. Часто они говорят: официальный 30 000 ру6., а по 2-НДФЛ 12 000 руб. Будьте внимательны!

Иван Иванович, могу я узнать, В ЦЕЛОМ, что Вас больше всего беспокоит в Вашей ситуации? (Выявляем боли)

**ЗАКРЕПЛЕНИЕ // ЗАДАЧА: УТВЕРДИТЬ, ЧТО КЛИЕНТ ХОЧЕТ НАЙТИ ВАРИАНТ РЕШЕНИЯ, ИСХОДЯ ИЗ ЕГО СИТУАЦИИ (ВЫЯВЛЕНО НА ЭТАПЕ КЛАССИФИКАЦИИ)**

То есть я правильно понял(а), что в данный момент **Вам очень сложно платить по кредитам**, и Вы хотели бы найти вариант, как уменьшить Ваши платежи, или полностью их списать?

- Да

Подскажите, если бы мы полностью списали Ваши кредиты и долги, это решило бы Вашу проблему?

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ // ЗАДАЧА: ДАТЬ ПОНЯТЬ, ЧТО РЕШИТЬ ЕГО ПРОБЛЕМУ - ОЧЕНЬ ПРОСТО. ЕСТЬ ОЧЕНЬ ПРОСТЫЕ И ОЧЕНЬ ДОСТУПНЫЕ УСЛОВИЯ, КОТОРЫЕ МОМЕНТАЛЬНО РЕШАТ ЧАСТЬ ЕГО ПРОБЛЕМ УЖЕ СЕЙЧАС И ПОЛНОСТЬЮ РЕШАТ ЕГО ПРОБЛЕМУ В БУДУЩЕМ! ВСЁ, ЧТО НУЖНО, ЭТО ПРОСТО ЗАПОЛНИТЬ АНКЕТУ ДЛЯ ПОДБОРА БОЛЕЕ ТОЧНОГО ВАРИАНТА!**

Иван Иванович, мне полностью понятна Ваша ситуация. Я хочу Вас обрадовать, **предварительно**, Вы полностью подходите по критериям нашей федеральной программы полного избавления от кредитов и долгов. Давайте я Вам вкратце опишу, как мы можем избавить Вас от кредитов и долгов, что для этого нужно, и сколько это будет стоить?

- Давайте

Иван Иванович, в соответствии со 127-ФЗ «О несостоятельности» мы помогли уже более 20 000 человек избавиться от кредитов и долгов. Ежедневно к нам обращаются люди в похожих с Вашей ситуациях, и мы создали специальную программу, чтобы Вы могли списать все кредиты **до 0 руб 00 коп**, а также освободиться от всех платежей по кредитам.

Суть программы следующая:

Вы заполняете Анкету, в которой мы окончательно фиксируем все детали Вашей ситуации. Займёт заполнение Анкеты всего 3-4 минуты. Вы же сможете заполнить Анкету? // Вопрос с утвердительной интонацией (Да) (А если нет - возражение прописать)

На основе Анкеты мы с Вами составим ИНДИВИДУАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ списания кредитов и долгов.

Вы **УЖЕ** освобождаетесь от оплаты по всем кредитам. В Вашем случае это \_\_\_\_\_\_\_\_ руб / мес. Также все Ваши кредиты и долги будут списаны полностью, или частично. Подскажите, в какой-то мере это решит Ваш вопрос?

- Конечно!

**ЗАКРЫТИЕ // ЗАДАЧА: ПОДТВЕРДИТЬ, ЧТО ВСЁ, ЧТО НУЖНО, ЭТО ПРЯМО СЕЙЧАС, НЕ ДЕЛАЯ НИКАКИХ ПЛАТЕЖЕЙ, НЕ ДЕЛАЯ НИКАКИХ ГЛУПОСТЕЙ, НЕМЕДЛЕННО, СРОЧНО, СИЮМИНУТНО ЗАПОЛНЯТЬ АНКЕТУ!**

Отлично! УВЕРЕННО И ТОЧНО // В таком случае, **ДО** того, как **Вы оплатите Ваши платежи по кредитам**, могу я Вас попросить **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполнить Анкету, чтобы подобрать конкретные варианты для Вашей ситуации?

- Конечно

Я СЕЙЧАС оправляю Вам письмо (переводим на статус «Отправили информацию»).

Вам уже сейчас должно прийти на почту письмо. В нём Вы найдёте:

И ссылка на Анкету, Вы сможете её СЕЙЧАС заполнить? / Либо мы можем заполнить её сейчас в онлайн вместе с Вами?

Отлично, в таком случае жду от Вас заполненную Анкету. На основании Анкеты мы составим конечный вариант решения Вашей ситуации, и с Вами свяжется наш специалист для подбора конечного варианта для Вас, хорошо?

- Да

Отлично. После заполнения Анкеты, если я свяжусь с Вами завтра в {00:00}, это будет удобно?

- Да

Договорились, Иван Иванович! Хорошего Вам дня, не переживайте, мы обязательно решим Вам вопрос!

**ВОПРОСЫ И ВОЗРАЖЕНИЯ**

**ВОПРОСЫ**

**Сколько стоят Ваши услуги?**

Иван Иванович, самое главное для нас с Вами сейчас - это, я так понимаю, подобрать вариант, чтобы Вы смогли платить меньше, и Вам было легче справиться с кредитами. Очевидно, что любой из вариантов должен быть выгоднее, чем те кредиты, которые у Вас есть сейчас, верно?

- Ну да  
Стоимость наших услуг начинается от 5000 руб, и Вы уже освободитесь от платежей по всем кредитам. Ни в коем случае это не значит, что Вы должны СЕЙЧАС что-то оплачивать. **Ни нам, ни банкам, НИКОМУ!** В первую очередь, необходимо **заполнить Анкету**. На основании Анкеты мы уже подберём варианты, как мы можем Вам помочь. Если они Вас устроят - отлично. Будем работать. Если не устроят - ничего страшного. Значит не будем работать. Я считаю, что избавляться от кредитов и долгов нужно тогда, когда это очевидно выгодно, согласны?

- Ну да  
Отлично. В таком случае давайте перейдём к заполнению Анкеты…

**Это банкротство?**

Не совсем так. Банкротство - это стандартная процедура в соответствии с 127-ФЗ. Она не включает в себя сбор документов, согласование дела с независимым арбитражным управляющим, подготовку документов и уж тем более списание кредитов и долгов. Подскажите, Вы чего хотите? Насколько я понял, Вы хотите без погружения в тонкости полностью списать кредиты и долги, чтобы все 400 000 руб (сумма долга с учётом штрафов и пеней, весь будущий долг), были списаны до 0 руб 00 коп, верно?

В чём разница между банкротством и Вашей федеральной программой?

Разница в том, что банкротство - это просто название процедуры, и то, не официальное. Наша программа - это пошаговый алгоритм списания кредитов и долгов, который включает в себя ВСЁ, что нужно, чтобы Ваши кредиты и долги были равны 0 руб 00 коп. Это и сбор документов, и согласование дела с независимым арбитражным управляющим, и подача заявления, и сопровождение дела, и много другие деталей, которые, я полагаю, не являются предметом нашего разговора. Подскажите, Вы чего хотите? Насколько я понял, Вы хотите списать кредиты и долги с Вашим минимальным участием, чтобы в ближайшее время быть свободными от всех платежей и кредитов, верно?

**У меня будут удерживать доход во время процедуры?**

Да. К сожалению, Иван Иванович, во время самой процедуры Ваш доход будет удержан. Но не переживайте, мы специально формируем программу так, чтобы удержание длилось как можно меньший срок. Для этого мы и сформировали этапы работы, о которых мы подробно поговорим после заполнения Анкеты и подбора конкретного варианта для Вашей ситуации. Я предлагаю заполнить Анкету, а затем, на основе всех данных, уже подбирать вариант. Я думаю Вы согласитесь, что куда правильнее обсуждать детали, имея точные данные перед глазами, согласны?

**Как я могу произвести оплату? Как Вам оплатить?**

Вы можете оплатить любым удобным для Вас способом: это может быть квитанция. Я её для Вас сформирую. Вы просто берёте квитанцию и оплачиваете через, например, Сбербанк. Если Вам удобнее произвести оплату по карте, я могу Выставить Вам ссылку для оплаты, Вы сможете оплатить через кредитную или дебетовую карту. Также оплату может произвести любой Ваш знакомый или родственник, если Вам так будет удобнее. Как Вам удобнее было бы произвести оплату, подскажите?

**Я увидел, что я должен указать паспорт, зачем Вам это?**

Иван Иванович, мы обязательно проверяем заполненные данные в Бюро Кредитных Историй, а также в гос.органах, чтобы точно быть уверенным в предлагаемых вариантах. Вы же не хотите, чтобы, когда мы начнём списание Ваших долгов, выяснились какие-либо дополнительные обстоятельства? Я вообще должен Вам сказать, что я давно работаю в этой сфере, и меня всегда удивляют компании, которые без проверок решительно говорят, что они могут помочь, а потом выясняется, что тут кредит не учли, тут имущество, а потом выставляют Вам дополнительные счета. Мы так не делаем, и, я уверен, Вы согласитесь с нашим подходом, вначале нужно всё оценить, а потом предложить точные варианты, согласны?

**ВОЗРАЖЕНИЯ**

**Где находится Ваш офис?**

Иван Иванович, центральный офис находится в городе Москва (Ваш город). Тем не менее, мы работаем по всей России, имеем широкую сеть Партнёров, и без проблем поможем Вам списать кредиты и долги. Подскажите, Вы знакомились с нашей практикой у нас на сайте?

**А вдруг Вы меня обманите?**

Слушайте, мы провели больше \_\_\_\_\_ процедур, и имеем прекрасные отзывы, рекомендации, а также положительные решения. Немного возмущённо // Вы знакомились с нашей практикой? Наверное Вы хотели задать вопрос: можно ли списать долги в Вашей ситуации, верно? Именно для этого мы и просим заполнить Анкету, чтобы дважды перепроверить все данные, а также подобрать вариант исходя из всей ситуации целиком.

**Дорого**

Иван Иванович, я верно понял, что Ваши платежи по кредитам составляют \_\_\_\_\_\_\_ руб, с учётом штрафов \_\_\_\_\_\_\_ руб, а всего Вам нужно оплатить порядка \_\_\_\_\_\_\_\_ руб? Так скажите, что больше, Ваш долг (например, 400 000 руб) или 150 000 руб? Мне кажется, что 150 000 руб меньше 400 000 руб, верно? (выводим на истинное возражение). Давайте в таком случае заполним Анкету, и Вы получите несколько вариантов как альтернативу Вашей ситуации. Платить ничего не нужно. Я думаю Вы согласитесь, что получить как минимум вариант решения проблем с кредитами будет в Вашей ситуации не лишним, согласны?

**У меня нет денег**

Иван Иванович, насколько я понял, Ваш платёж по кредитам составляет \_\_\_\_\_ руб, что значительно больше, чем 7500 руб. Я думаю Вы согласитесь, что оплатить 7500 руб, и отменить все платежи по кредитам, а затем, если для простоты, обменять долг в 400 000 руб на 150 000 руб - это выгодно. Что меньше, 400 000 руб или 150 000 руб? Давайте заполним Анкету, чтобы Вы имели представление о том, какие варианты Вам в принципе доступны? А дальше Вы уже сделаете вывод, стоит им пользоваться или нет, это же логично?

**ЭТАП №2: ЗАКРЫТИЕ НА ОПЛАТУ**

**Важно: Перед звонком** - проверяем Анкету и проверяем краткую кредитную историю. На основании полученных данных составляем доп. вопросы для подбора варианта, если они есть. Звоним Клиенту для презентации варианта и закрытия сделки.

Добрый день, Иван Иванович?

- Да

Меня зовут Александр Станиславович, я звоню Вам по поводу Вашей заполненной Анкеты по решению проблем с кредитами. Заполняли (вчера / сегодня), всё верно?

- Да

Очень дружелюбно // Отлично. Иван Иванович, я изучил Вашу ситуацию, и перед тем, как я предложу Вам варианты по списанию кредитов и долгов, я хотел бы уточнить у Вас пару вопросов, не против?

**ВОПРОСЫ**

(Уточняем вопросы, если они есть. Например: сходится ли сумма долга (из краткой кредитной истории), когда точно у Вас было продано имущество. Или: Вы указали, что у супруга тоже есть кредиты, Вы хотели бы списать долги и Вам и супругу?)

**ПОДБОР ВАРИАНТА**

Иван Иванович, я понял всю Вашу ситуацию. У меня есть несколько вариантов, как мы можем списать Ваши кредиты и долги. В целом общая картина плюс минус одинаковая. Есть вариант стандартный, есть вариант ускоренный. Разница в том, как быстро мы с Вами начнём работать и как быстро спишем Ваши кредиты и долги. Вы к какому склоняетесь?

А в чём разница? Сколько стоит?

**Таблица Вариантов - объясняем максимально выгодно и понятно. Без деталей судебного производства!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Дороже** | **Дешевле** |
| **Первая оплата** | 7 500 руб | 6 500 руб |
| Платежи по кредитам | Вы освобождаетесь от оплаты по всем кредитам | Вы освобождаетесь от оплаты по всем кредитам |
| Платёж за услуги | Вместо платежей по кредитам в \_\_\_\_\_\_ руб. Вы оплачиваете 11 875 руб / мес | Вместо платежей по кредитам в \_\_\_\_\_\_ руб. Вы оплачиваете 19 750 руб / мес |
| Общая сумма | Общая сумма составит 150 000 руб | Общая сумма составит 125 000 руб |
| Конечный итог | То есть Вы оплатите 150 000 руб ВМЕСТО 400 000 руб (долг Клиента). | То есть Вы оплатите 125 000 руб ВМЕСТО 400 000 руб (долг Клиента). |

Вот подскажите, как лучше, списать 400 000 руб за 150 000 руб или за 125 000 руб?

**Ответ:**

**Если «Я подумаю» - уточняем, хочет ли он списать долги** - > переводим возражение в более точное: дорого / не понятно как / не доверяю

**Если выберет вариант -> Отлично! В таком случае давайте начинать?**

**Для старта нам понадобится:**

С Вашей стороны - оплата первого платежа

Затем с Вами свяжется сотрудник, который будет заниматься Вашим делом. Он соберёт вместе с Вами все документы и начнёт процедуру списания кредитов и долгов. Вы также сможете смело задавать любые вопросы в ходе работы, мы оговорим с Вами удобный способ связи, и максимально оперативно спишем Ваши кредиты и долги

Договорились?

**ЗАКРЫТИЕ**

В таком случае отправлю Вам ссылку на оплату / квитанцию на оплату.

Оплата будет от Вашего имени?

Сегодня успеете оплатить?

**ВОПРОСЫ И ВОЗРАЖЕНИЯ**

**У меня нет денег**

Иван Иванович, насколько я понимаю, у Вас в данный момент возникли сложности именно из-за огромных платежей по кредитам, правильно?

- Ну да

В данный момент Вам нужно оплатить 400 000 руб (Долг Клиента), и у Вас, я так понимаю, нет возможности это сделать, тем более сразу, я всё верно понимаю?

- Да

Если Вы не можете их платить, просрочки будут расти, штрафы - тоже. В итоге Ваш долг увеличится до 500 000 руб, что ещё большая сумма, верно?

- Ну да

Подскажите, Вы чего хотите? Быть должным 500 000 руб (увеличенный долг), или списать все кредиты и долги? Другими словами, Вам какую сумму легче оплатить, 500 000 руб, или 125 000 руб?

(Здесь мы получим либо согласие, что 125 000 руб - это меньше, либо возражение из категории «я Вам не верю».)

**А вдруг я Вам заплачу, и ничего не изменится?**

Иван Иванович, не переживайте. Первая оплата составляет всего 6 500 руб, Вы уже освободитесь от платежей по кредитам, и Вы увидите нашу профессиональную работу. Более 20 000 человек уже списали долги с нашей помощью. Вы видели нашу практику, расположенную на официальном сайте Арбитражного суда? Все эти люди - списали свои кредиты и долги. Вопрос в том, хотите ли Вы также избавиться от кредитов? Я так понимаю, Вам бы это очень помогло, верно?

**А как Вы спишите мне кредиты и долги?**

Мы разработали специальную федеральную программу, которая основана на 127-ФЗ «о несостоятельности». Если коротко:

В данный момент Вам сложно платить по кредитам, то есть Вы временно финансово не в состоянии их платить, верно?

Мы сами соберём обоснование того, что Вы не в состоянии платить кредиты

Мы привлечём специального оценщика (финансовый управляющий), который подтвердит, что Вы не в состоянии справиться с нагрузкой. А это правда, согласны?

Мы отдадим дело на рассмотрение в суд. В ситуациях, аналогичных Вашей, практически всегда суд оперативно выносит решение о списании долга.

Если будут какие-либо задержки, как правило, связанные с доп. документами, мы сами их соберём и дополним Ваше дело. Дополнительной оплаты за эту работу не потребуется

Вы спишите Ваши кредиты и долги,

Подскажите, вкратце мне удалось ответить на Ваш вопрос? Хотите списать долги?

**А если я не смогу оплатить 19 750 руб?** (цена указана для примера)

Иван Иванович, мы предусматриваем паузу в 2 недели для каждого из Вариантов. В случае с вариантом за 125 000 руб, Вы можете 1 раз задержать оплату наших услуг. Мы понимаем, что бывают разные ситуации, и будем Вам благодарны, если Вы о них сообщите. Так как мы работаем оперативно и системно, к сожалению, мы не можем делать перерывы на более длительный срок. Если Вы не сможете оплатить 19 750 руб, мы автоматически переведём Вас на тариф за 150 000 руб, с соответствующей разбивкой платежей по 11 875 руб / мес.

**А если я не смогу оплатить 11 875 руб?** (цена указана для примера)

В таком случае у Вас будет также 2 недели, чтобы сообщить нам об этом. Если Вы освободитесь от оплаты по кредитам, я думаю, 11 875 руб Вы сможете оплатить, чтобы списать ВСЕ КРЕДИТЫ в 400 000 руб (долг кредита), верно?

**А если я не смогу оплатить 11 875 руб и через 2 недели?** (цена указана для примера)

В этом случае, Иван Иванович, мы будем вынуждены приостановить действие договора. У нас такие ситуации случаются крайне редко, и мы всегда идём на встречу Клиентам. Мы же с Вами понимаем, что наша с Вами главная задача - это списать кредиты и долги, правильно?

**Я смогу получить новый кредит в будущем?**

Конечно, Вам никто не запрещает получить новый кредит в будущем. Конечно, на небольшие суммы для начала. То есть, Вы можете взять 20 000 руб, отдать, потом 60 000 руб, отдать, потом 150 000 руб, потом 400 000 руб и так далее. Вам нужно будет просто заново наработать Вашу кредитную историю. У нас есть Клиенты, которые за полгода восстанавливают кредитную историю, это совершенно не проблема. Главное не допускайте ситуаций, когда Вы не в состоянии оплатить кредиты, как сейчас, хорошо?

**Если я захочу взять ипотеку, это будет возможным?**

Да, конечно. Ипотечные кредиты получить легче, чем потребительские. У нас даже есть Партнёры, которые могут помочь Вам в будущем получить ипотеку. В любом случае лучше списать долги, а затем брать ипотеку, чтобы Вы могли легко с ней справиться, согласны?