



## Работа с жалобами и возражениями клиента.ДРБ\_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1 Как показать человеку, что он и его мнение очень важны для компании, согласно алгоритма работы с негативным клиентом на ГЛ:
- 2 Что может усилить негатив клиента на ГЛ:
- 3 Какой алгоритм работы с негативным клиентом на исходящем проекте:
- 4 Что означает термин «конфликт с клиентом»:
- 5 Какие ошибки, повлекшие за собой конфликтную ситуацию с клиентом, может допустить оператор:
- 6 Каковы причины возникновения возражений при общении с клиентом:
- 7 Что означает понятие «возражение клиента при разговоре»:
- 8 Перечислите этапы работы с возражениями клиента:
- 9 Перечислите основные типы возражений:
- 10 Что подразумевается под термином «основное возражение клиента»:
- 11 Что подразумевается под термином «второстепенное возражение клиента»:
- 12 Что подразумевается под термином «явные возражения клиента»:
- 13 Какие техники входят в классификацию возражений:
- 14 Как бы вы ответили на возражение клиента: «А у нас уже есть поставщик», используя технику «ссылка в прошлое»:
- 15 Как бы вы ответили на возражение клиента: «А у нас уже есть поставщик», используя технику «Да, но ...»:
- 16 Как бы вы ответили на возражение клиента: «А у нас уже есть поставщик», используя технику «именно поэтому ...»:



17

Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Оператор: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Мне нужен кредит. Скажите, какие условия в вашем банке? Оператор: Да, конечно, я с удовольствием сейчас вам всё расскажу. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович. Оператор: Иван Иванович, мне очень приятно. Клиент: Взаимно. Жду условия. Оператор: Иван Иванович, кредит возможен до 5 млн рублей сроком до 7 лет, ставка от 5,5% годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита – это страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Оператор: Да, я понимаю, когда всё хорошо, сложно представить что-то плохое, но неужели должно что-то случиться, чтобы вы задумались о страховании? Клиент: Ну, не знаю. Я подумаю. А какая сумма страховки всего будет? Оператор: Давайте произведём расчёты. Минуту. \*Далее идёт расчёт, подбор условий, разные варианты под потребности клиента. Оператор: Как вам такие условия, Иван Иванович, подходят? Оформим заявку? Клиент: Я подумаю. Оператор: Да, понимаю, важно подумать, именно поэтому и хочу предложить вам заполнить заявку сейчас, чтобы узнать точные условия для вас. И уже на основании индивидуального решения вам легче будет принимать решение. Оформляем заявку, паспорт с собой? Вопрос по кейсу: Какая техника отработки возражений применена в данном разговоре:



18

Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Мне нужен кредит. Скажите, какие условия в вашем банке? Менеджер: Да, конечно, я с удовольствием сейчас вам всё расскажу. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович. Менеджер: Иван Иванович, мне очень приятно. Клиент: Взаимно. Жду условия. Менеджер: Иван Иванович, кредит возможен до 5 млн рублей сроком до 7 лет, ставка от 5,5% годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита – это страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда всё хорошо, сложно представить что-то плохое, но неужели должно что-то случиться, чтобы вы задумались о страховании? Клиент: Ну, не знаю. Я подумаю. А какая сумма страховки всего будет? Менеджер: Давайте произведём расчёты. Минуту. \*Далее идет расчет, подбор условий, разные варианты под потребности клиента. Менеджер: Как вам такие условия, Иван Иванович, подходят? Оформим заявку? Клиент: Я подумаю над вашим предложением. Менеджер: Да, я понимаю, важно подумать, но скажите для моего понимания, может вас не устраивает стоимость страхования или по срокам оформления не подходит? Клиент: Нет, меня не устраивает страховка. Не хочу переплачивать! Вопрос по кейсю: Какой из видов возражений здесь явно преобладает:



19

Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Вы надоели мне своими звонками, мне не нужен ваш кредит, сколько можно уже назнавивать? Менеджер: Да, конечно, я вас понимаю, прошу прощения за доставленные неудобства. Подскажите, пожалуйста, по какому вопросу вам поступают звонки, для того, чтобы мне правильно отразить вашу ситуацию? Клиент: По кредитной карте. Менеджер: Хорошо. Я вас поняла, ещё вопрос: вы не хотите саму кредитную карту или вам просто сейчас это предложение не актуально. И подскажите, как я могу к вам обращаться? Клиент: Мне не нужны никакие кредиты. Я ими не пользуюсь. Отключите мне эти рассылки и звонки. Иванов Иван Иванович. Менеджер: И.И., я вас поняла, в таком случае я сейчас фиксирую ваше обращение. Клиент: Мне теперь точно звонить не будут? Менеджер: И.И., я отправила ваше обращение на блокировку исходящих предложений. Обращаю ваше внимание, что технически требуется время, обычно, около 14 дней. После данного срока звонки перестанут к вам поступать. А также, если у вас появится желание стать обладателем наших продуктов, мы с радостью вам предложим их. При возникновении вопросов можете обратиться на нашу горячую линию по телефону (...) или в офис по адресу (...). Подскажите, я могу вам ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: Хорошо. Спасибо за обращение. Всего доброго, до свидания! Вопрос по кейсу: Определите, выполнен ли алгоритм работы с негативным клиентом в данной ситуации:



20

Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его. Менеджер: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Мне нужен кредит. Скажите, какие условия в вашем банке? Менеджер: Да, конечно, я с удовольствием сейчас вам всё расскажу. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович. Менеджер: Иван Иванович, хорошо, смотрите. Клиент: Жду условия. Менеджер: Иван Иванович, кредит возможен до 5 млн рублей сроком до 7 лет, ставка от 5,5% годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: Слушайте, у вас на сайте стоит чёткая цифра 5,5% и никаких ОТ нет! Менеджер: У нас на сайте идёт общая информация, а также там есть полные условия, внизу страницы сборник. Клиент: Ну, не знаю. Я подумаю. Как-то опять надувательство. А сколько там ставка? Менеджер: Как я уже говорила, ОТ 5,5%. На сайте всё есть, читайте внимательнее. Клиент: Я подумаю. Менеджер: Над чем? Я же вам всё сказала. Берите, пока такие выгодные условия, потом ещё выше ставка будет. Клиент: Нет, мне не подходит! А ещё вопрос можно ...? Менеджер: (в параллель с клиентом) Да, давайте ваш вопрос, что ещё хотите узнать? Вопрос по кейсу: Что в данном разговоре усилило негатив клиента: