

Работа с возражениями

СОГАЗ

Материалы для Газпромбанка. 2020 г.

Примеры

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Выявление

Анализ

Конкретизация

Аргументация

Получение согласия

Это дорого.

Да, это стоит денег.

Скажите, какую сумму Вам легче найти – 1 000 000 руб. или 44 руб. в день? Тем более эта сумма разбита на части и включена в комфортный для Вас платёж.

При этом, если Вы позаботитесь об этом уже сейчас, в сложной ситуации Вам не придётся искать сумму в сотни раз больше! Сейчас мы защищаем всех клиентов, т.к. были случаи, когда родственники/клиенты жаловались при наступлении неприятностей, что им вовремя не оформили защиту от неплатежей по кредиту. В первую очередь, мы заботимся о Вас и Вашей семье. Для клиентов эта стандартная программа является гарантией от неплатежей по кредиту.

Оформляем?

Это дорого.

Действительно – это не маленькие деньги.

И.О., что для Вас важно: потратить как можно меньше денег или купить максимум выгоды за минимальное количество денег?

В программе страховая премия максимально оптимизирована для того, чтобы наши клиенты смогли позволить себе закрыть кредит и сохранить привычный уровень жизни (а это 1 200 000 руб.) в случае наступления распространенных рисков. Стоимость программы в день не превышает чашки кофе (44 руб. в день). Всегда можно найти что-либо дешевле, но что мы при этом получим взамен?

Согласны со мной?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Выслушивание

Адаптация

Коммуникация

Аргументация

Подписание
и завершение

Дорого, нет денег.

И.О., слышу периодически подобные мнения.

Если нет денег когда «все хорошо», что делать/ где взять деньги в непредвиденной ситуации?

В такой ситуации, данная программа просто необходима! Т.к. она может оказаться единственной гарантией от неплатежей по кредиту.

Согласны со мной?

Дорого, нет денег.

Именно поэтому я и предлагаю Вам запасные!

И.О., согласитесь, что деньги лишними не бывают?

Как опытный человек, Вы наверняка знаете, что финансовые вопросы лучше планировать заранее. Программу можно подключить только сейчас, в момент оформления кредита и за обозначенную сумму. У Вас появляется отдельная записка в размере 1 200 000 руб., которая обеспечит благополучие не только Вам, но и Вашей семье.

Согласны?

Дорого, нет денег.

Я вас понимаю, когда принимаешь решение взять кредит, то считаешь все средства до каждого рубля

Правильно ли я Вас понимаю, что у Вас сейчас нет денег, даже на то, чтобы оплатить страховку?

Согласитесь, что если сейчас нет средств на оплату страховки, когда все хорошо и, как следствие, имеется постоянный заработок, то при наступлении какого-либо из событий, найти большую сумму на погашение кредита будет гораздо сложнее. При этом, прямо сейчас Вам ничего оплачивать не нужно, программа защиты от неплатежей по кредиту уже включена в Ваш комфортный ежемесячный платеж.

Оформляем?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Выслушивание	Аргументация	Контраргументация	Аргументация	Подведение к согласию
Дорого, т.к. большая сумма.	Да, это стоит определенных денег.	И.О., а сколько может стоить спокойствие близких?	Разве забота о близких не стоит этих денег, давайте посчитаем сумму в день? Она составляет всего лишь 44 руб., это меньше чем люди тратят в день на проезд в общественном транспорте. Согласитесь, что это незначительная сумма для Вашего спокойствия?	Оформляем?
Дорого, т.к. большая сумма.	Согласен с Вами, это стоит определенных денег.	А с чем Вы сравниваете?	Если разделить данную сумму страхования на срок кредитования, получится довольно незначительная сумма (1 319 руб. в мес.), примерно в размере одного-двух походов в магазин. А если случится страховой случай, то и в магазин потом будет ходить не с чем, ведь за кредит все равно придется платить. Не это ли у Вас в приоритете?	Согласны?
Дорого, не хочу переплачивать.	И.О., слышу периодически подобные мнения.	Что Вы считаете переплатой? Что для Вас переплата?	И.О., сумма действительно существенная. И при этом, здесь и сейчас подготовиться и найти её будет гораздо проще, чем искать сумму, которая закроет Ваш кредит, либо искать дополнительные деньги на внесение ежемесячных платежей по кредиту, лишая себя чего-либо необходимого.	Согласны со мной?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Ситуация	Анализ ситуации	Ключевые вопросы	Аргументация	Подготовка к ответу
Откажусь/ Это добровольно/ Страхование не обязательно.	И.О., слышу периодически подобные мнения.	Знаете, какие статьи закона регламентируют требования по возврату задолженности?	ст. 810 Гражданского кодекса РФ (далее ГК РФ) гласит, что Заемщик обязан возвращать банку полученную сумму займа точно в срок и в оговоренном объеме. Как Вы планируете выполнять требование закона, при непредвиденных обстоятельствах? Наличие программы страхования является гарантией от неплатежей по кредиту. Это правило жизни кредита.	Оформляем кредит с защитой Ваших кредитных обязательств?
Откажусь/ Это добровольно/ Страхование не обязательно.	Я понимаю, Вашу реакцию, мы готовы выполнять только то, что требуется законом.	Какие санкции предусмотрены законом за невыполнение финансовых обязательств?	Известно ли Вам, что по условиям кредитного договора (в соответствии со ст. 811 ГК РФ) в случае просроченной задолженности по любой причине, банк имеет право потребовать досрочного погашения задолженности по кредиту в полном объеме и одновременно, в т. ч. начисленных процентов и пени за просроченный период? Как у Вас решен вопрос по защите Ваших кредитных обязательств? Именно для Вас это программа просто необходима. Так будет правильнее.	Согласны? Оформляем с программой финансовой поддержки?
Откажусь/ Знаю закон про 14 дней «Период охлаждения».	И.О., Здорово, очень приятно общаться с клиентами, которые разбираются в законах.	Уточните пожалуйста, какой конкретно закон Вы имеете ввиду?	И.О., могу с точностью сказать, что «период охлаждения» прописан в нормативном акте (Указании) ЦБ РФ за №4500-У от 21.08.17 (ранее №3854-У от 20.11.15), который не является Федеральным законом. Давайте лучше поговорим о (далее используем аргументы указанные выше).	Оформляем?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Возражение	Адаптация	Комментарии	Адаптация	Результат и действие
Мне не надо.	И.О., Я могу понять Вашу реакцию, но, пожалуйста...	Уточните почему Вы так категорически против?	Возможны ли ситуации, при которых заемщик не сможет погасить кредит? Какие это ситуации, как Вы думаете? Что делать человеку, если он оказался в такой ситуации? Именно для того, чтобы освободить клиента от последствий тяжелой ситуации наш банк совместно с партнером предлагает Вам программу финансовой поддержки.	Оформляем?
Досрочно погашу кредит.	Очень хорошо, что Вы планируете досрочно погасить задолженность перед банком.	Скажите, пожалуйста, в какой срок Вы планируете погасить кредит? Скажите, пожалуйста, что может измениться в жизни человека за этот период?	Я понимаю, что Вы уверены, что за этот период с Вами ничего не случится. На чем основывается Ваша уверенность? Я очень хочу, но не могу разделить Вашу уверенность. Я могу быть уверен только в том, что если у Вас будет денежный резерв на непредвиденные обстоятельства, Вы не будете тратить нервы и искать деньги на погашение кредита.	Согласны?
Досрочно погашу кредит.	Мы будем только рады!	И, тем не менее, разве наша жизнь или здоровье становятся менее ценными после выплаты кредита? Уверен, что нет.	Именно поэтому договор страхования будет действителен для Вас в течение первоначального срока кредитования. При этом, если Вы выплатите кредит раньше срока – выгодоприобретателем по страховым случаям целиком и полностью будете Вы сами.	Согласитесь, что это выгодно?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Вопрос клиента	Анализ ситуации	Комментарии клиента	Аргументация	Последствия возражения
Навязали/ Страхование является добровольным.	Да, страхование является добровольным, Вы правы.	Что заставило Вас усомниться в обратном?	Обязательными остаются Ваши платежи по кредиту. Данная программа как раз и направлена на то, чтобы это обязательство было исполнено вне зависимости от внешних факторов (несчастные случаи). Благодаря этому, у клиентов появляется возможность сохранить чистую кредитную историю и привычный уровень жизни.	Оформляем?
Я уже застрахован (на работе/ личное страхование).	Здорово, очень приятно общаться с клиентами, которые оценивают собственные риски.	Скажите, какова цель Вашей программы страхования? Каковы ее условия?	Ваша программа страхования направлена непосредственно на финансовую поддержку Вас и Вашей семьи. Наша программа направлена в первую очередь на поддержание платежеспособности клиента при наступлении внешних обстоятельств (несчастные случаи) в рамках действия данного кредитного договора. Все наши клиенты оформляют кредит в рамках данной программы.	Согласны оформить?
У меня уже другие кредиты застрахованы. Зачем ещё страховать?	Вижу, Вам не нужно объяснять смысл страхования.	Вы брали эти кредиты все в одно время?/ Сможет ли одна страховка возместить затраты на закрытие всех кредитов?	И.О., как грамотный человек, Вы понимаете, что если страховой случай настал, а кредитных договоров у человека несколько – деньги на закрытие потребуются абсолютно по каждому договору. Именно поэтому я предлагаю Вам финансовую защиту для ещё одного Вашего кредитного договора, чтобы Вы, как и прежде, могли себе ни в чём не отказывать при любых обстоятельствах.	Согласны со мной?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Ситуация

Аргументация

Комментарии

Аргументация

Результат

Был страховой случай, но мне ничего не выплатили.

Действительно, всегда печально слышать подобные отзывы.

А что для Вас является гарантом надёжности страховой компании?

В ходе работы мне иногда приходится слушать подобные истории, и к большому сожалению мы не можем нести ответственность за весь страховой рынок. При этом, для многих моих клиентов гарантией надёжности страховой компании АО «СОГАЗ» является размер страховых выплат. В 1-ом полугодии 2019 года он составил 42,5 млрд. руб. (109 млрд. руб. за 2018 год). Ни одна страховая компания не выплачивала больше, чем АО «СОГАЗ» за данные периоды.

Вас это убедит?
Оформляем?

За меня муж/жена заплатит (хорошо зарабатывает)

Прекрасно, что у Вас муж/жена, семья и у него/нее есть хороший доход.

Как Вы думаете, куда потребуются деньги если произойдет страховой случай?

Если происходят события, которые предусмотрены нашей программой страхования, то все деньги, которые есть в семье в первую очередь тратятся на обязательные расходы возникшие при таком событии, и в последнюю очередь вспоминают, о задолженности перед банком. Именно поэтому, все наши клиенты оформляют кредит в рамках данной программы.

А Вы? Готовы оформить?

За меня муж/жена заплатит (хорошо зарабатывает)

Прекрасно, что у Вас муж/жена, семья и у него/нее есть хороший доход.

Я правильно понимаю, что Вы бы хотели, чтобы муж/жена платили кредит за Вас?

Я бы не хотел, чтобы мои близкие или супруг/а «повесили» свой кредит на меня. Они брали его на свои нужды, а платить должен я. Как Вы считаете, а Вы бы обрадовались такому «наследству»? Рекомендуем подключить программу, чтобы в любой ситуации не перекладывать ответственность на своих близких.

Согласны?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Выслушивание

Адаптация

Конкретизация

Аргументация

Побуждение к действию

Отговорил родственник, супруг/га против и т.п.

Я Вас понимаю, мнение наших близких является для многих очень авторитетным.

Скажите, пожалуйста, а какие аргументы Вам приводили Ваши близкие, отговаривая от страхования?

Могу ли я предположить, что речь шла об удорожании платежа?
(см. скрипт «Дорого»)

Отговорил родственник, супруг/га против и т.п.

Прекрасно, что у Вас есть советчики.

Я правильно понимаю, что человек (который отговорил от оформления страхования) с радостью одолжит Вам денег при любой неожиданной ситуации?

В лучшем случае, он (человек, который отговорил) будет вынужден Вам помочь. Для Страховой компании же – это обычная ситуация и в случае оформления программы деньги в размере первоначальной суммы кредита будут отложены в АО «СОГАЗ» на весь срок кредита (по аналогии с депозитом) - это будет Ваш «аварийный» вклад на непредвиденные ситуации.

Я снял Ваши сомнения?
Оформляем?

Отговорил родственник, супруг/га против и т.п.

Хорошо, когда есть с кем посоветоваться?

И при этом, что лучше, обременять своих близких/ родственников или получить выплату от Страховой компании?

Хочу обратить Ваше внимание, что при оформлении кредита с программой защиты от неплатежей по кредиту, Вы поступаете как финансово-грамотный человек. Ведь, наличие программы гарантирует финансовую поддержку Вам и/ или Вашей семье при возможных неблагоприятных обстоятельствах.

Согласны?

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ



Возражения

Адаптация

Конкретизация

Аргументация

Получение
и принятие

Я на сайте считал, там сумма кредита ровно 1 млн. рублей, страховка мне не нужна!

И.О., слышу подобные мнения.

Возможно, Вам просто не предоставили возможность узнать все Ваши преимущества от наличия программы. Давайте это исправим?

Хочу обратить Ваше внимание, что наличие программы защиты от неплатежей по кредиту позволит Вам оформить кредит по сниженной ставке. Благодаря этому, выплачивается не только минимальная сумма процентов, но и действует защита в течение всего срока кредитования. для Вас – это не переплата, а возможность иметь запасные деньги, которые необходимы для обеспечения своевременных платежей по кредиту в любой ситуации.

Согласны?
Оставляем программу?

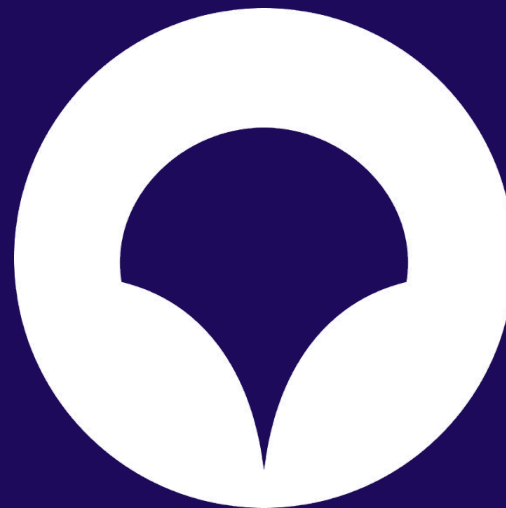
Все возражения кроме «дорого» (откажусь, не надо, закрою досрочно и пр.)

Я Вас понимаю.

А бесплатно бы оформили программу страхования?

Я правильно понимаю, что программа Вам интересна, и при этом от покупки Вас останавливает только вопрос цены (непонимание – за что я плачу)? (см. скрипт «Дорого»)

Спасибо
за внимание!



Единый контактный центр:

8 800 333-0-888

sogaz.ru

Лицензии Банка России СЛ №1208, СИ №1208, ОС №1208-02, ОС №1208-03,
ОС №1208-04, ОС №1208-05, ПС №1208. АО «СОГАЗ».
С подробными условиями страхования (включая правила страхования) Вы
можете ознакомиться на сайте или обратиться к представителю СОГАЗа.