

Набор методик и инструкций для
Отдела Продаж

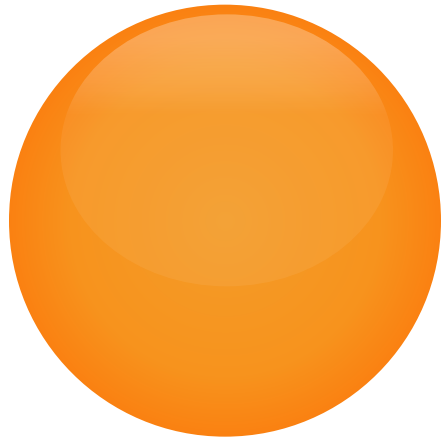
Редакция – июнь 2016

КНИГА ПРОДАЖ

Федеральная юридическая компания
АверсЮст

Юридическая компания «АверсЮст»

**ЭТО СОВРЕМЕННАЯ КОМПАНИЯ,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩАЯ ТОЛЬКО
КАЧЕСТВЕННЫЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ
УСЛУГИ ПО СЛЕДУЮЩИМ
НАПРАВЛЕНИЯМ:**



1

• **взыскание неустоек с застройщика**

2

• **возврат страховок по кредитам банка**

3

• **страховые споры по ДТП**

Коротко о нас:

- ❖ РБ, г. Уфа, ул. Кавказская 8/1, 2 этаж
- ❖ ☎ +7 (347) 229-46-67
- ❖ <http://neustoikaufa.ru>
- ❖ <http://netstrahovkam.ru>



Более 3 лет работы



16 штатных сотрудников в центральном офисе в городе Уфа



Более 2500 написанных исковых заявлений



Около 75 млн. рублей возвращенных страховок



Компания имеет развитый контент в социальных сетях и свой канал на YouTube



Более 15 млн. рублей взысканных неустоек с застройщиков



Около 30 тысяч затраченных человеко-часов

Миссия ЮК «АверсЮст»



Создавая прецеденты, мы обеспечиваем максимальную защиту интересов клиентов и решение их проблем. Мы – динамично развивающаяся компания единомышленников – экспертов своего дела

Наш руководитель



Данилов Руслан Валерьевич директор

Мы уверены в качестве своей работы и поэтому работаем без предоплаты.

Документы не будут потеряны и все задачи по нему будут выполнены в срок.

Мы отличаемся от конкурентов, тем что используем автоматизированную систему постановки и выполнения задач.

Кто наши клиенты:

- ❑ Заемщики, которые хотят вернуть незаконно навязанную страховку по кредитному договору и уменьшить ежемесячный платеж
- ❑ Заемщики, уже вернувшие незаконно навязанную страховку по кредиту, и желающие уменьшить ежемесячный платеж и вернуть излишне уплаченные средства по ежемесячным платежам
- ❑ Клиенты – собственники строящегося жилья, по которому имеется факт просрочки срока сдачи



Наши преимущества а:



Мы работаем без предоплаты

Уменьшаем ежемесячный
платеж по кредиту

Отслеживаем движение дела в
срок

Используем в работе
автоматизированную CRM-
систему

Соблюдаем
конфиденциальность

Пример работы по возврату страховки по кредиту



АверсЮст

Общество с ограниченной ответственностью

ПРИМЕР НАШЕЙ РАБОТЫ

Алексанов Роберт Юрьевич

+7 (917) 479 07 10

БАНК: **АйМани Банк**

СУММА КРЕДИТА: **626 831 руб.**

СУММА СТРАХОВКИ: **96 831 руб.**

ИЗЛИШНЕ УПЛАЧЕННЫЕ ПРОЦЕНТЫ ПО КРЕДИТУ: **60 515 руб.**

ВЗЫСКАНО С БАНКА В ПОЛЬЗУ КЛИЕНТА: **130 696 руб.**

УМЕНЬШЕН ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ПЛАТЕЖ:
с **16 270 руб.** до **13 479 руб.**



Пример работы по взысканию неустойки с застройщика



ПРИМЕР НАШЕЙ РАБОТЫ

Застройщик ООО «КилСтройИнвест»

Стоимость квартиры: **2 048 955 руб.**

Просрочка: **135 дней**

Неустойка: **152 134 руб.**

РЕШЕНИЕ СУДА

ПРИСУЖДЕННАЯ НЕУСТОЙКА: **100 000 руб.**

КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА: **3000 руб.**

РАСХОДЫ НА ДОВЕРЕННОСТЬ: **1200 руб.**



Описание бизнес-процессов

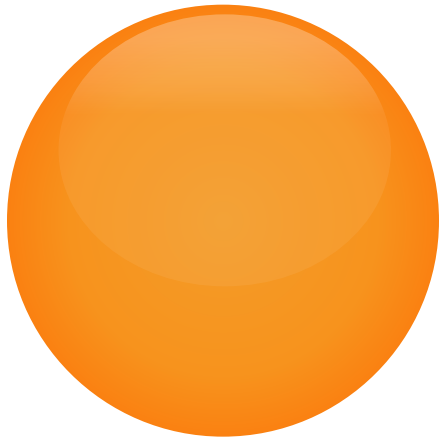
1
Маркетинг,
получение
лидов

Продажа
услуги

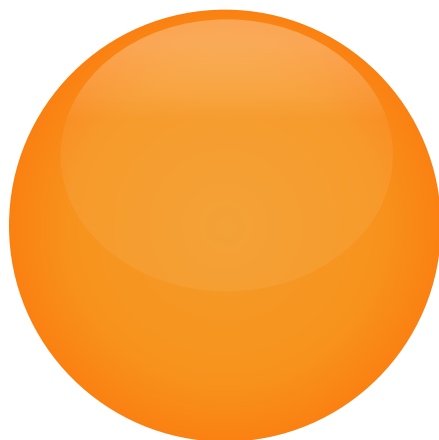
3
Судопроизвод
ство

Исполнительн
ое
производство

Подробнее об услугах



ВОЗВРАТ СТРАХОВКИ ПО КРЕДИТУ БАНКА



При оформлении любого кредита работник банка настойчиво рекомендует клиенту оформить страховку.



Консультанты уверяют, что такая процедура обязательна, но часто это просто выгодный для банка ход.



Страхование жизни и трудоспособности не может быть навязано принудительно, в отличие от договора для объекта кредитования.



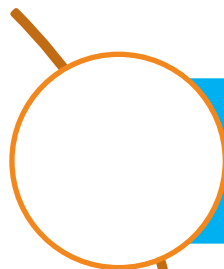
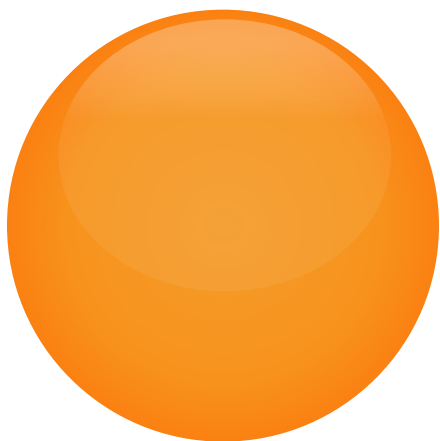
Мы умеем возвращать незаконно навязанное страхование по кредиту, а также уменьшать ежемесячный платеж по нему



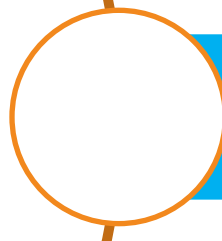
КАК ВЕРНУТЬ
СТРАХОВКУ ПО КРЕДИТУ

Возврат страховки по кредиту

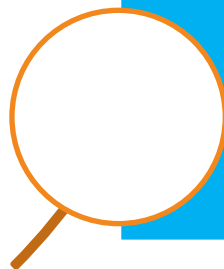
ВЗЫСКАНИЕ НЕУСТОЙКИ С ЗАСТРОЙЩИКА



Застройщик должен передать объект недвижимости дольщику в сроки, указанные в ДДУ.



НЕУСТОЙКА — это предусмотренная законом штрафная санкция, взыскиваемая с застройщика за несвоевременную постройку дома.



Сумма неустойки, которую должен выплатить застройщик участнику долевого строительства, составляет $1/150$ ставки рефинансирования центрального банка РФ за каждые сутки просрочки.

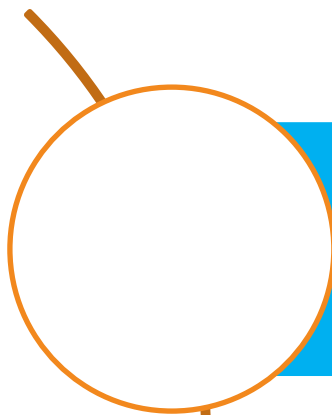
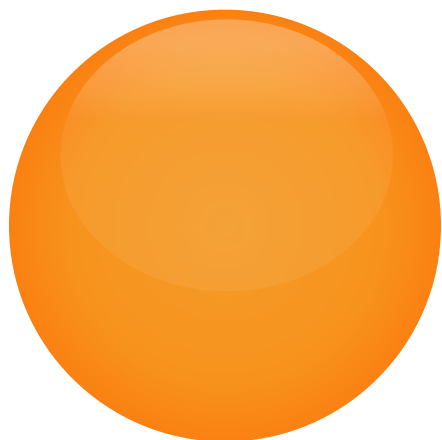
Действующая ставка рефинансирования Банка России в 2015 г. была равной - 8,25 %. А вот с 2016 года ставка рефинансирования приравнивается в ключевой ставке ЦБ РФ – 11%



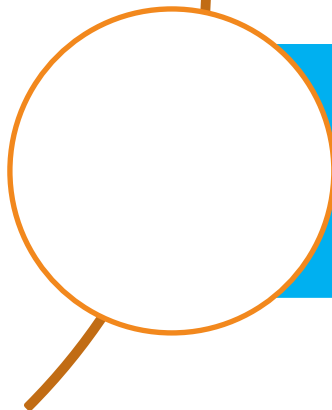
ВЗЫСКАНИЕ НЕУСТОЙКИ
С ЗАСТРОЙЩИКА

Взыскание неустойки с застройщика

ВЗЫСКАНИЕ СТРАХОВЫХ ВЫПЛАТ СО СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ ПО ДТП



Большинство страховых компаний систематически занижают суммы страховых выплат (иногда в 2-3 раза!) И выплачивают по СТРАХОВКЕ лишь часть положенной суммы, которой, конечно, не хватает для полного восстановительного ремонта автомобиля.



При этом стоит только авто владельцу подать в суд на страховую компанию – и вся положенная сумма ему довольно скоро выплачивается, да еще и с дополнительными «бонусами»



СХЕМА РАБОТЫ ФИРМЫ ПО ДЕЛУ (ДО РЕШЕНИЯ СУДА)



ВЫНЕСЕНО ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

Составляем проект решения и отвозим в суд (неделя после вынесения решения). Судья проверяет (2 недели)

Приезжаем за решением и отвозим его ответчику

Ждем месяц

Приезжаем в суд 1-3 раза и пишем заявление на выдачу ИЛ (1-2 недели)

Приезжаем в назначенный день, ждем очередь, получаем ИЛ (если готов)

Пишем заявление, прикладываем ИЛ, подаем в банк. Ждем деньги (3-7 дней)

ВЫНЕСЕНО ОТРИЦАТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ



ДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА

Приезжает в
офис с
документами,
подписывает
Договор



Оформляет
доверенность у
нотариуса



Ждет деньги

Этапы продажи услуги клиенту

1

- Телефонные переговоры
- Продажа встречи в офисе

2

- Встреча с клиентом
- Полная консультация

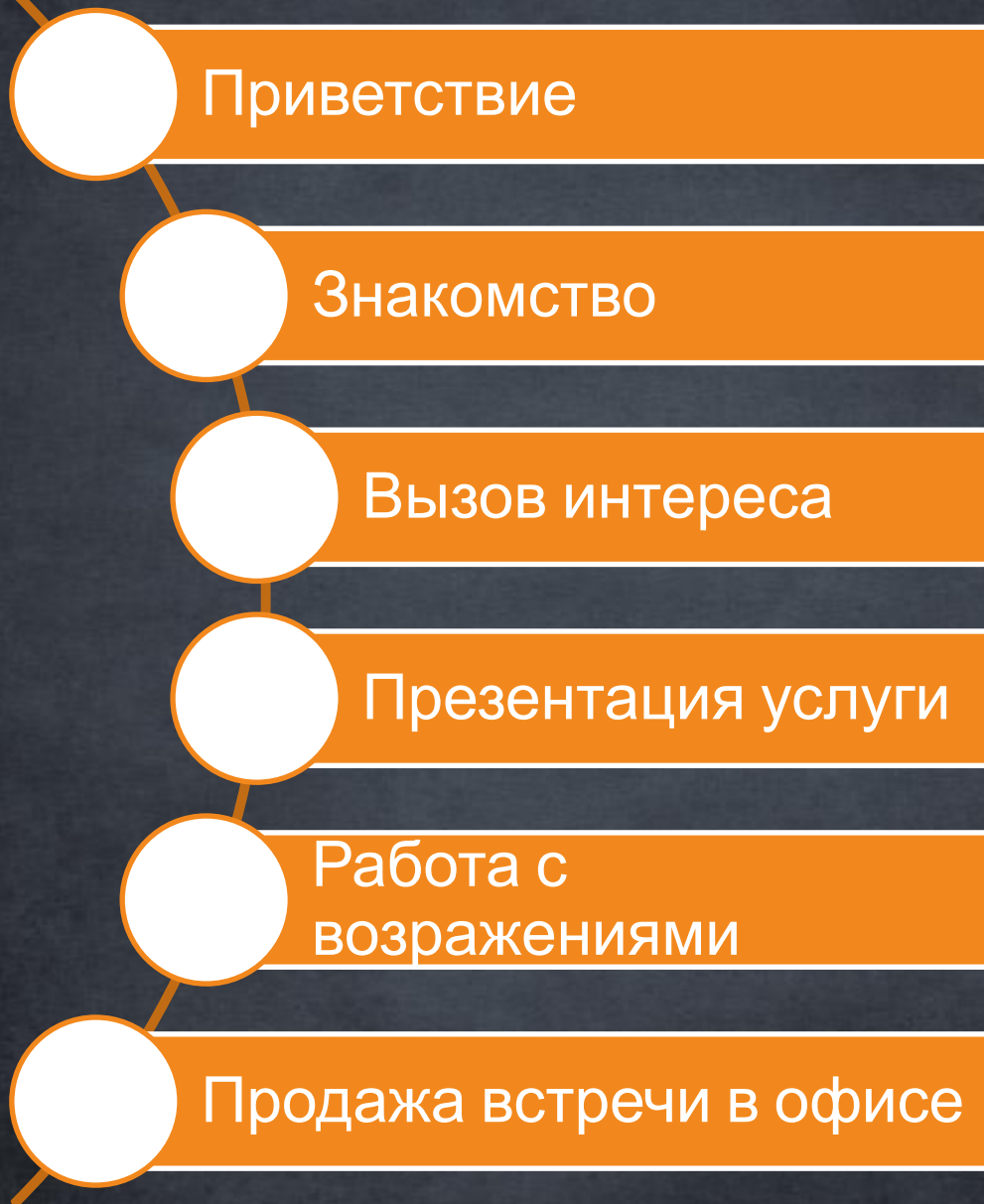
3

- Заключение договора
- Сбор полного пакета документов



Телефонные переговоры

- Проводятся с обязательным использованием скрипта продаж



ШПАРГАЛКА МП ПО ТЕЛЕФОННЫМ ПЕРЕГОВОРАМ С КЛИЕНТОМ



При разговоре с клиентом придерживайся Скрипта



Используй Технику отзеркаливания и перефразирования при общении с клиентом



Проработай все возражения по клиенту



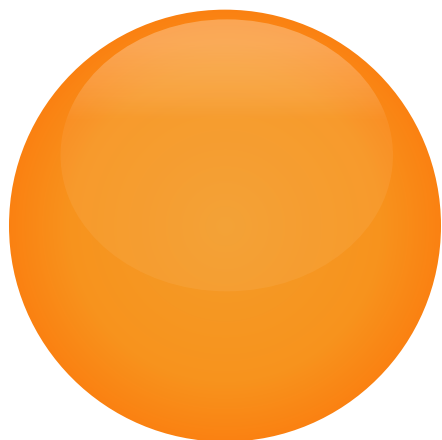
Проведи Кросс-Продажи



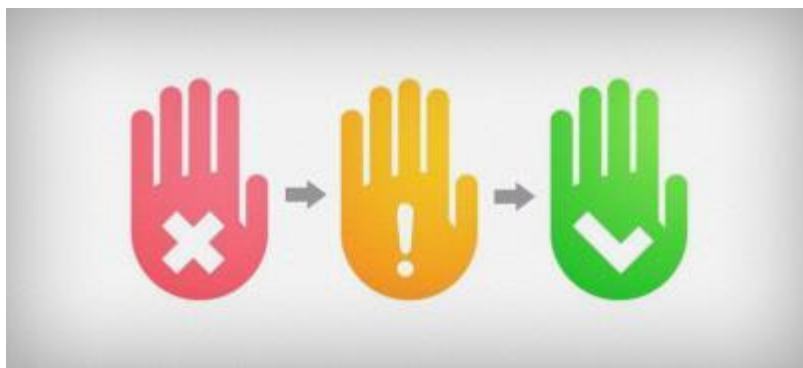
Внеси подробно все комментарии по клиенту, чтобы не забыть нюансы



Обязательно поставь следующий шаг по лиду в CRM



ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ БЛОК ОБРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ



ОТКУДА У ВАС МОЙ НОМЕР

- *(Если клиент по возврату страховки/банкротству)*
- Мы сотрудничаем со страховыми агентами и кредитными брокерами. Они предоставляют нам информацию по клиентам банков, чьи права были нарушены. Мы звоним и предлагаем восстановить нарушенное право. Тем кому это интересно, обращаются к нам. Те, кому не интересно, к сожалению упускают такую возможность.



ОТКУДА У ВАС МОЙ НОМЕР

- *(Если клиент по взысканию неустойки с застройщика)*
- Мы сотрудничаем с риелторами и агентствами недвижимости.
- Они предоставляют нам информацию по дольщикам, чьи права были нарушены. А так же и в интернете в свободном доступе есть информация по тем объектам в которых началась просрочка сдачи жилья или жилье сдано с существенными недостатками. Возможно вы состоите в группе ВК и на вашей странице есть номер телефона или оставляли заявку на нашем сайте. Мы звоним и предлагаем восстановить нарушенное право. Тем кому это интересно, обращаются к нам. Те, кому не интересно, к сожалению упускают такую возможность.



Это нарушение моих прав! Я не давал право разглашать информацию!

- Мы звоним вам с благим намерением и можем помочь восстановить ваши права. Наш разговор с вами ни к чему не обязывает. Если бы мы не позвонили, вы не узнали бы о том, что у вас есть такая возможность.



КЛИЕНТ ТЯНЕТ РЕЗИНУ

- **Клиент еще не приезжал в офис.**
- -Ф.И.О., дело в том, что сейчас по вашему банку не во всех судах положительная практика, так как она постоянно меняется. В некоторых судах очень долго рассматривают дела. Сейчас мы собираемся скопом подать иски в этот суд, чтобы наиболее быстро рассмотреть их. По некоторым банкам раньше можно было возвращать страховку, сейчас практика существенно изменилась. Пока закон на вашей стороне, предлагаю срочно заняться этим вопросом, поскольку в дальнейшем такой возможности может не быть. Предлагаю сегодня подъехать....



КЛИЕНТ ТЯНЕТ РЕЗИНУ

- Клиент приезжал в офис. Не может довести документы
- Выкуп

Ф.И.О., так же хотел сообщить вам о том, что до конца месяца у нас действует специальное предложение по банкам УБРИР, Аймани, Юникредит. По этим банкам вы получите деньги в день обращения к нам в размере 20-30% (зависит от суммы страховки)((Если сумма страховки больше 50тр-платим 30%,если меньше 20%)),, остальную часть мы получаем в качестве нашего вознаграждения, только через 5-6 месяцев. То есть для Вас это очень удобно, не надо ждать 5-6 месяцев до получения денег. В обычном порядке наши клиенты получают страховку через 5-6 месяцев. В каком порядке с нами работать выберете сами. Либо обращаетесь к нам и получаете деньги через 5-6 месяцев, либо мы платим вам часть от страховки сейчас и получаем возможность получить остаток. Думаю, что наше предложение уже говорит о том, что возможность получить страховку у вас пока есть. В дальнейшем как я уже сказал(а), такой возможности может не быть. Предлагаю сегодня подъехать....



УЖЕ ВЕРНУЛ СТРАХОВКУ

- А вы задумывались о том, что на страховку тоже начисляются проценты и их можно тоже вернуть? Мало кто догадывается об этом. Суммы получаются довольно большие, примерно как сумма страховки. Мы одни из не многих юристов в Уфе у кого это успешно получается. Есть желание снизить платеж по кредиту и вернуть еще денег?



МНЕ ВЕРНУЛИ И ПРОЦЕНТЫ ТОЖЕ

- Ф.И.О., 80% наших клиентов путают неустойку и штрафы с процентами начисленными на страховку. Это разные вещи. Неустойка и штрафы-это штрафные санкции предусмотренные законом о защите прав потребителей, проценты-это начисленные на незаконную страховку проценты, так как страховка входит в сумму кредита. Суммы переплаченных процентов иногда равняются сумме страховки, а иногда и больше. Таким образом вы переплачиваете существенную сумму по кредиту. Повторюсь, мы одни из не многих юристов в Уфе у кого это успешно получается. Поэтому предлагаю вам подъехать к нам в офис и мы посмотрим, какую сумму переплаченных процентов вы сможете получить обратно.



НЕ ИНТЕРЕСНО. НЕТ ЖЕЛАНИЯ

- Алексей Сергеевич, обычно нам так говорят по 2м причинам.1. это люди думают, что у них испортятся отношения с банком и банк им больше не выдаст кредит или нужно будет ходить судиться и тратить на это много времени. Вполне разумно так думать... На самом деле ваша кредитная история может испортиться только если вы не платите по кредиту. Если вы вернете страховку, банку все равно выгодно выдавать вам кредит. Все наши клиенты, которым мы помогли, повторно брали кредиты в этом же банке, потому что возврат страховки никак не отражается на кредитной истории. Вы можете прийти к нам в офис, выборочно прозвоним несколько наших клиентов и вы сами в этом убедитесь.



НЕ ИНТЕРЕСНО. НЕТ ЖЕЛАНИЯ

- 2я причина, по которой людей это не интересует, это то что нужно будет ходить по судам и тратить на это много времени. На самом деле, все что вам нужно будет сделать, это прийти к нам в офис принести документы и сделать доверенность. Все остальное мы делаем сами, вашего участия не требуется. По факту вы получите деньги в среднем через 4 месяца. Скажите как вам такой вариант, вы приходите к нам и приносите документы, а потом через 4 месяца просто приходите за деньгами (в среднем порядка 50 тыс., зависит от суммы страховки. Найдете куда эти деньги потратить?
- -Да.
- -Я тоже так думаю (можете за счет этих денег не платить кредит пол года..., Полегче же вам будет, не платить кредит полгода? купить себе путевку на отдых, или в дом себе купить что-нибудь не тратя свои деньги? Я рада что вы это понимаете. Советую вам вернуть страховку сейчас, потому что закон пока на нашей стороне ,а потом он может измениться и страховку вернуть уже не сможете.

МНЕ НЕУДОБНО ДО ВАС ДОБИРАТЬСЯ



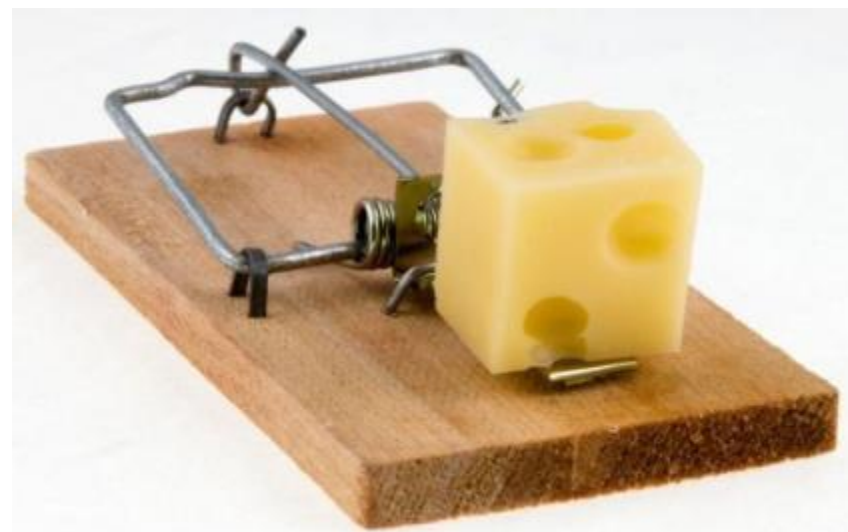
- Я правильно понимаю, что интерес в возврате страховки у вас есть (взыскании неустойки, банкротство) и единственная причина только в том, что вам неудобно добираться?
- В какой части города живете? (работаете).? Наш менеджер как раз живет (будет завтра работать) в той же части города и без проблем сможет подъехать к вам и посмотреть документы в любое удобное для вас время, например завтра в 13.00. Что скажете?



Я вам не верю, бесплатный сыр в мышеловке



- Наша услуга не бесплатная, мы не являемся благотворительной организацией. Особенность в том, что за нашу услугу платите не вы, а банк, как проигравшая сторона по делу. Законом предусмотрена такая возможность (ст.100 ГПК РФ). Мы беремся изначально за те дела, по которым можно вернуть страховку. За проигрышные мы не беремся, так как это никому не выгодно ни Нам ни Вам. Мы занимаемся защитой прав потребителей, тем самым помогая обманутым заемщикам, в то же время зарабатывая на этом деньги без предоплаты. В этом наше преимущество



ЕСЛИ СОМНЕВАЕТСЯ

- **-Ф.И.О., я правильно понимаю, что в подобных ситуациях для вас важно посоветоваться с людьми которым вы доверяете или которые уже сталкивались с подобной ситуацией, либо являются экспертами в этом вопросе?**
- **-Да.**
- Для того чтобы помочь вам разобраться в этом вопросе, разрешите я отправлю вам для ознакомления результаты нашей работы? Там будут имена клиентов, которым мы помогли , суммы которые они получили, решения суда, номера телефонов ,по которому вы можете с ними связаться и подтвердить информацию. Они нам благодарны и не против если вы им позвоните.
Так же там будет ссылка на наш сайт, канал на Ю тубе и группу Вконтакте, где вы можете дополнительно получить информацию о нашей организации.
Скажите куда можно отправить данную информацию? (электронная почта, вконтакте, ватсап, вайбер,) и когда у вас будет возможность с ней ознакомиться, чтобы я мог с вами связаться?

Если клиент говорит «Я подумаю (посоветуюсь с мужем-женой-братом)»

- -Ф.И.О., я правильно понимаю, что вы еще не сталкивались с подобными ситуациями и для вас важно посоветоваться с людьми которым вы доверяете или которые уже занимались этим, либо являются экспертами в этом вопросе?
- -Да.
- Для того чтобы помочь вам разобраться в этом вопросе, разрешите я отправлю вам для ознакомления результаты нашей работы? Там будут имена клиентов, которым мы помогли , суммы которые они получили, решения суда, номера телефонов ,по которому вы можете с ними связаться и подтвердить информацию. Они нам благодарны и не против если вы им позвоните.
Так же там будет ссылка на наш сайт, канал на Ю тубе и группу Вконтакте, где вы можете дополнительно получить информацию о нашей организации.
Скажите куда можно отправить данную информацию? (электронная почта, вконтакте, ватсап, вайбер,) и когда у вас будет возможность с ней ознакомиться, чтобы я мог с вами связаться?

КРОСС ПРОДАЖИ

- Так же наша организация занимается возвратом страховок по кредитам. Банки при выдаче кредитов часто навязывают дополнительные услуги в виде комиссий и страховок. Это незаконно, со стороны банков. То, чем мы занимаемся, это помогаем гражданам восстановить свои права и вернуть незаконно удержанные банком деньги. Скажите, вы, ваши родственники или близкие сталкивались с подобной ситуацией?



КРОСС ПРОДАЖИ



- Так же наша организация занимается взысканием неустойки с застройщика за несвоевременную передачу квартиры по договору долевого участия. Люди покупая квартиры в строящихся домах, зачастую получают квартиры не в срок или получают с квартиры с недостатками, что является нарушением их прав по закону о долевом участии. За просрочку полагается компенсация в виде неустойки, а за недостатки взыскиваются деньги за ремонт. Скажите, вы, ваши родственники или близкие сталкивались с подобной ситуацией?

КРОСС ПРОДАЖИ

- С октября месяца 2015 года вступил в силу закон о банкротстве граждан, который позволяет людям попавшим сложную жизненную ситуацию(не могут платить по кредитам, не хватает денег погасить свои денежные обязательства),избавиться от долгов. Сейчас закон позволяет это сделать. Скажите, вы, ваши родственники или близкие сталкивались с подобной ситуацией?



Встреча с клиентом в офисе

- Проводится с обязательным использованием скрипта встречи



Установление контакта.
«Свой-Чужой»

Презентация компании
и услуги

Анализ документов

Объяснение по Схеме

Работа с возражениями

Заключение Договора

Сбор необходимых
документов

Пост Продажи

ШПАРГАЛКА МП ПО ВСТРЕЧЕ С КЛИЕНТОМ



Установи контакт с клиентом



Расскажи о компании и услуге



Проанализируй документы клиента по критериям



Объясни процедуру, обязательно используя Схему



Отработай все возражения Клиента, используя Прейскурант



Отправляя за доверенностью, проверь, на месте ли нотариус



Убедись, что Клиент оставил документы



Вручи клиенту номер телефона Офис-менеджера и Схему

Критерии, по которым проверяем документы Клиента

Срок исковой
давности
(3 года)

Сумма
страховки
более 10
000 рублей

Банк
/застройщи
к есть в
Списке



Список необходимых документов по банкам



Копия паспорта

Договор об оказании юридических услуг

Кредитный договор

Выписка по счету или ПКО на сумму страховки

Доверенность + квитанция

Ходатайство без участия

Реквизиты счета клиента

Список необходимых документов по застройщикам



Копия паспорта

Договор об оказании юридических услуг

ДДУ (Договор переуступки прав, если есть)

Платежные документы (об уплате стоимости квартиры)

Акт приемки-передачи квартиры (если сдана)

Ипотечный договор (если квартира куплена в ипотеку)

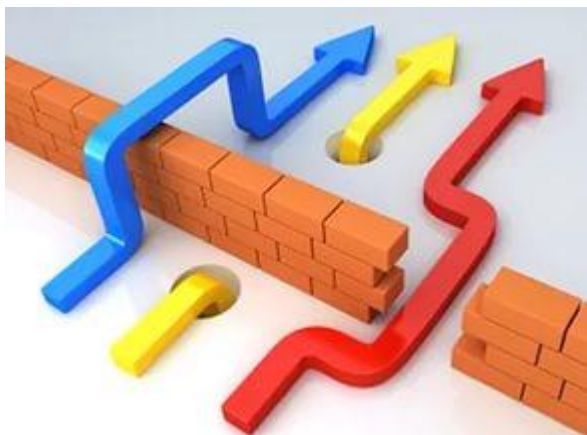
Доверенность + квитанция

Ходатайство без участия

Реквизиты счета клиента

Работа в CRM системе

- Руководство по работе в CRM
- Памятка по статусам лидов
- СОП для МП



1

- Поиск лида по ФИО
- Карточка клиента

2

- Телефонные переговоры с клиентов с использованием телефонии

3

- В зависимости от результата звонка корректируем статус лида

4

- Вносим комментарий по клиенту

5

- Ставим следующий шаг по клиенту (звонок или задача)

6

- Закрываем задачу

7

- Создаем контакт и сделку

Статусы лида

НАЗНАЧЕН ОТВЕТСТВЕННЫЙ

- 1-я стадия лида. После назначения ответственного касаний не производилось.

НЕ ОБРАБОТАН

- После назначения ответственного прошло 2 недели, касаний не производилось

НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ЛИД

- Клиент не подходит по определенным параметрам

В ОБРАБОТКЕ

- Совершено первое касание с лидом, но договор не подписан, дело не зарегистрировано, нет принципиального отказа от услуги.

3 КАСАНИЯ

- Совершены 3 касания с 1го номера, при которых клиент не берет трубку.

6 КАСАНИЙ

- Совершены 6 касаний с 2хразных номеров по 3 касания и клиент не взял трубку.

Статусы лида

ОТПРАВЛЕНО СМС

- После 6х безуспешных касаний отправлено СМС с предложением услуги.

ОТКАЗ

- После всей возможной обработки, клиент по той или иной причине отказался от услуг фирмы.

НЕ ДОСТУПЕН

- При 4х разовом наборе номера клиента, автоответчик говорит что «абонент не доступен» 4 раза.

ОТПРАВИТЬ КП

- Статус ставится МП, если клиент отказался, думает или советуется с родственниками или юристами.

КП ОТПРАВЛЕНО

- Статус ставится ОМОП, после отправки КП.

ПРОБЛЕМНЫЙ КЛИЕНТ

- Данный статус проставляется в том случае, если клиент на протяжении долгого времени либо не дает конкретного ответа

ГОРОДСКОЙ НОМЕР

- Если клиент не берет трубку по городскому телефону, ОМОП находит сотовый номер через спец сервис

ВНИМАНИЕ



В случае недозвона до клиента по логике 3 касаний – при постановке следующего шага время звонка ставим другое. Например, если не дозвонились утром, следующий звонок производим днем либо вечером.

Утро



День



Вече
р

Регламентирующие документы для МП



Корпоративные правила и стандарты



Регламент бизнес-процесса «Продажи» и
Схема бизнес-процесса «Продажи»



Инструкции, памятки и методики для МП



СОП для МП



Схема оказания услуги и списки
документов



Списки банков и застройщиков



Функционал должностей



Спасибо за внимание =))