

МОСГОРЛОМБАРД

основан в 1924 году

Работа с

КЛ



«Мосгорломбард» – старейшая ломбардная сеть России. Датой рождения компании принято считать 5 июля 1924 года, когда постановлением Народного комиссариата финансов РСФСР был учреждён Московский Городской ломбард.

С 2018 года компания существует как акционерное общество принадлежащее частным инвесторам.

«Мосгорломбард» сегодня - это сеть отделений по всей Москве, осуществляющих выдачу займов населению под залог золота, ювелирных украшений, изделий из кожи и меха, бытовой техники, автоломбард.

Наша компания оказывает услуги по хранению меховых изделий. Для хранения шуб в компании предусмотрен уникальный, специально оборудованный холодильник.

Для реализации невыкупленных изделий в компании работают 6 дисконт - магазинов. На текущий момент сеть насчитывает более 100 ломбардов в Москве и Московской области.

План развития до конца 2022 года 200 ломбардов по Московскому региону.



Наши цели при работе с клиентами:

Залог - выдать больше! Больше кредит - больше процентный доход!

**Скупка - ку
доход от п**



! Чем дешевле купим, тем больше



ПОМНИ! Премия сотрудника за скупку по 1300 р./гр. - 10% от суммы

Согласование суммы оценки по залогам и скупке ЗОЛОТА отменено!

Менеджер ломбарда сам определяет сумму займа исходя из категории изделия.

При этом менеджер ломбарда должен согласовывать крупные займы от 50 000 рублей и выше. Для согласования необходимо написать в общий чат «Мосгорломбард» и дождаться ответа с согласованием. Если ответа нет более 5 минут, звоним ДГО, если не смогли дозвониться своему ДГО, звоним другим ДГО пока не дозвонимся.

ВНИМАНИЕ! На банковскую карту можно выдавать не более 150 000 рублей.

Работа с клиентами

КАТЕГОРИИ:

Операция	Комментарии	Наименование	Описание	Цена за гр. 585 База	Цена за гр. 585 Шаг повышени я 1*	Цена за гр. 585 Шаг повышени я 2
Залог	*Шаг повышения 1 в рамках тарифа «Акция 3000»	Категория 1	Изделия с бриллиантами, не имеющие каких либо видимых дефектов (товарного вида). Парные изделия (серьги, запонки) только в паре.	3 000	3 000	нет
Залог		Категория 2	Изделия без вставок или со вставками, не имеющие каких либо видимых дефектов (товарного вида). Парные изделия (серьги, запонки) только в паре.	2 600	3 000	нет
Залог		Категория 3	Изделия без вставки или со вставками имеющие видимые следы носки/потертости, но целые (не лом, не части), пригодные к ношению. Парные изделия (серьги, запонки и т.д.) только в паре.	2 600	3 000	нет
Залог		Категория 4	Все прочие изделия не вошедшие в категории 1, 2, 3.	2 600	3 000	нет
Скупка (Тариф 1 день)	По скупке мы всегда начинаем с цены 1300 р./гр. !	Категория 1	Изделия с бриллиантами, не имеющие каких либо видимых дефектов (товарного вида). Парные изделия (серьги, запонки и т.д.) только в паре.	1 300	1 800	2 200
Скупка (Тариф 1 день)		Категория 2	Все прочие изделия не вошедшие в категории 1.	1 300	1 500	2 000

ТАРИФЫ:

Название	Оценка 585 проба руб.	Макс. Сумма руб.	Ставка (за 31 день)	Срок кредита	Льготный срок	Комментарий
Базовый (золото)	от 2 600 (в соответствии с категорией)	без ограничений	10,59%	31	30	
Базовый (техника/текстиль)		без ограничений	10,58%	31	30	Залог изделий Текстиль до 50 000 руб., производится только со страхованием. Залог техники до 50 000 руб., производится со страхованием, в случае отказа клиента от тарифа со страхованием, сумма оценки сокращается на 50%.
Социальный (золото/техника / текстиль)	от 2 600 (в соответствии с категорией)	10 000	4,50%	31	30	Для пенсионеров и студентов. Оформление не чаще чем 1 раз в 6 мес.
Акция 3000 (золото)	3 000 (независимо от состояния)	30 000	10,14%	90	30	Займ выдается клиентам с историей, не имеющим невыкупленных займов.
Тариф 0% (золото/техника / текстиль)	1 000	20 000	1-14 день - 0% за 31 день - 10,10%	31	30	Оформление не чаще чем 1 раз в 6 мес.
Под покупку (золото/техника / текстиль)	в зависимости от суммы покупки	без ограничений	8,53%	31	30	При условии оплаты не менее 30% от суммы покупки
	в соответствии с	без ограничений	(за 14 дней) 4,78%	14	30	

Работа с клиентами

Название	Оценка 585 проба руб.	Макс. Сумма руб.	Ставка (за 31 день)	Срок кредита	Льготный срок	Комментарий
Монеты	монеты принимаются по 750 пробе оценка по категории 2	без ограничений	10,58%	31	30	
Базовый для бизнеса	от 2 600 (в соответствии с категорией)	300 000 руб.	10,20%	31	30	Клиент должен предъявить документ (ИНН) - постановка на учет в налоговом органе организации (ООО или ИП). Оформление производится на физическое лицо.
VIP (золото/техника / текстиль)	от 2 600 (в соответствии с категорией)	от 300 000 руб - 500 000 руб	9,03%	70	30	
VIP (золото/техника / текстиль)	от 2 600 (в соответствии с категорией)	от 500 000 руб - 1 000 000 руб	6,60%	70	30	
VIP (золото/техника / текстиль)	от 2 600 (в соответствии с категорией)	более 1 000 000 руб	5,40%	70	30	
Тариф 1 день (золото/техника / текстиль)	от 1 300 (в соответствии с категорией)	без ограничений	26,04%	6	30	СКУПКА

Работа с клиентами

В компании применяются пробы:

ЗОЛОТО

Проба	375	500	585/583	750	900/750	900	958
Описание	Изделия без пробы или при наличии 375 пробы	Изделия без пробы или при наличии 500 пробы	Изделия без пробы или при наличии 585/583 пробы	Изделия без пробы или при наличии 750 пробы, монеты	Только зубное золото (900/750)	Изделия без пробы или при наличии 900/916 пробы	Изделия при наличии 958/999 пробы

СЕРЕБР

Проба	875	925
Описание	Изделия без пробы, с пробой от 875 и выше, за исключением 925 пробы и выше	Изделия при наличии пробы 925 и выше

Работа с клиентами/Выполнение плана по доходу

ПЛАН ПО ДОХОДУ



% доход от выданных займов,
доход от страхования



Доход от продажи
скупки/невыкупленных изделий

Выдать больше денег под
залог Процент невыкупленных
займов не более 10%

Скупить дешевле, продать
дороже

Клиент хочет продать –
оценка по 1300 р/гр

Высокая цена
за грамм по
займам (от 2600
р/гр)

Выявление
скрытой скупки

*Установленная цена реализации для
расчета дохода от скупки
составляет 2400р/гр (585 золото)*

**Выдать больше - выдаем займ под залог -
золота, техники, текстиля!!!**

**Если вы оценили изделие, а клиент хочет
больше денег, предложить займ под залог
текстиля или техники.**

Выявление потребности:

При обращении клиента, необходимо выявить потребность!

Первый вопрос Клиенту: «Вы желаете оформить изделие в залог или продать?»

При оформлении залога – обращайтесь внимание на **признаки скупщика**:

- Клиент не ответив на вопрос «Скупка или залог», просит рассчитать Вас стоимость изделия по скупке и по залого.
- Активно интересуется разницей в цене между залогом и скупкой.
- Пришел сдать в скупку, но по ходу диалога поменял свое решение.
- Много мелких изделий, изделия поломанные, выбиты камни
- Проверить по базе 1С историю клиента. (Журнал документов залога/Скупка изделий) – ранее сдавал в скупки или Быстрое решение. Делал залого и не выкупал.
- Задать вопрос – Можно ли выбить камни из изделий? Можно ли перекусить изделие – для проверки золота? - если на эти вопросы вы получили положительный ответ – то это однозначно скупщик – оформляем – Скупку (Залог на 1 день).
- Выбирает всю сумму до рубля/копейки

Проверить выборку суммы: Оценка ваших изделий 25 347 рублей, на 25 000 рублей займ оформим? Клиент с залогом, как правило, всегда готов на округление суммы, клиент со скрытой скупкой будет выбирать всю сумму.

При подозрении в скупке и оформлении Тарифа 1 День на залоговом билете карандашом написать - «Прозвонить перед отправкой в торги».

Работа с клиентами

Признак скупки:

Много мелких изделий, однотипных изделий, изделия поломанные, выбиты камни





Работа с клиентами

Пример диалога (выявление потребности):

- Какая у вас цена за грамм?

- Добрый день, цена за грамм до 3000 руб. Вы хотели бы продать или заложить свои изделия?

- А какая цена за грамм по залогу и скупке? Есть разница?

Внимание! Подобный диалог – признак скупщика!

- Разницы в цене между залогом и скупкой нет, цена зависит от качества ваших изделий, мне нужно видеть их чтобы оценить.

Клиент отдает изделия и паспорт. Сотрудник производит осмотр (изделия с выкрепленными камнями).

- Оценка ваших изделий 6 500 рублей! *(называем исходя из оценки 1300 р/гр, т.к. мы считаем, что это скупка)*

- Почему так мало? У вас в прайсе написано до 4000 р/гр. рублей.

- В прайсе указана максимальная цена – это цена на новые изделия с бриллиантами в идеальном состоянии, при наличии бирки. Что вы решили – залог или продажа?

- Я хотел бы продать, но цена у вас очень низкая.

- У ваших изделий есть дефекты (указать какие), поэтому высокой цены быть не может. А где вы видели цену выше?

- В ломбарде в соседнем доме мне дают 10 000 рублей, пойду туда.

- Мы не хотим терять клиентов, поэтому я постараюсь согласовать для вас такую же оценку (сотруник делает вид что согласовывает в телефоне). Оценка согласована, мы можем дать вам 10 000 рублей за ваши изделия.

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЛОГА

Этап обслуживания	Скрипты для сотрудника
Приветствие	Добрый день! Вы пользуетесь услугами нашего ломбарда впервые? <i>Если клиент говорит в первый раз, обязательно уточняем откуда о нас узнали.</i>
Выявление потребности	Вы хотели бы продать или заложить ваши изделия? <i>Клиент говорит «Заложить»</i> Для оформления залога необходим паспорт, он у вас собой? <i>Если клиент, спрашивает : «Что выгоднее?» (Внимание! Признак Скупки)</i> Цена зависит от качества ваших изделий, мне нужно видеть их чтобы оценить. <i>Клиент отдает изделия.</i> <i>Сотрудник производит осмотр. (Однотипные изделия, поломанные изделия, выбитые камни – Признак Скупки)</i>
Предварительная оценка и предложение по тарифу	Давайте я произведу предварительную оценку , чтобы сориентировать Вас по стоимости изделия. <i>Клиент отдает изделия.</i> Мы не оцениваем камни и вставки, поэтому их вес вычитается из общего веса изделий. <i>Взвешиваем изделие, примерно вычитаем камни, замки, грязь.</i> Предварительная оценка ваших изделий составит _____рублей. Какую сумму вы будете брать? <i>(Внимание! Выборка суммы до копейки признак Скупки)</i> Проценты по займу составят _____ рублей за 30 дней дней пользования (процент в зависимости от тарифа)

Работа с клиентами

Этап обслуживания	Скрипты для сотрудника
Диагностика	<p>Для проведения диагностики мне необходимо будет сделать зачистку металла надфилем. Вы не против? <i>Клиент должен согласиться.</i> <i>Подписывать согласие не обязательно, т.к. в Уголке потребителя есть документ «Правила предоставления потребительских займов» Сотрудник проводит диагностику.</i></p> <p>Ваше изделие (изделия) весит ___грамм, Чистый вес золота ___грамм, Проба ____, Точная сумма оценки _____рублей, Какую сумму будет брать?</p>
Оформление документов	<p><i>Оформляем клиенту залоговый билет, договор, кассовый чек. Обязательно ставим подписи и печати.</i></p> <p>ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРЕДЛОЖИТЬ КЛИЕНТУ ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ ДЕНЕГ НА КАРТУ (Безнал)</p>
Завершение обслуживания	<p>Вам необходимо выкупить или перезаложить ваши изделия до _____ (<i>называем дату окончания срока кредитования</i>). <i>В документе клиента выделяем дату окончания</i></p> <p>ВНИМАНИЕ! <i>Всем новым клиентам предлагаем заполнить анкету для оформления дисконтной карты (ДК). ДК даёт возможность получения 10% скидки в наших магазинах, для держателей ДК будут проводиться специальные акции.</i></p> <p><i>залоговый билет, договор, чек</i></p>
Прощание	Спасибо, что выбрали нас



Клиенты/Страхование **Тарифы со страхованием (оформляется клиентам возрастом до 65 лет, гражданам РФ)**

Со страхованием оформляется Тариф базовый под залог техники и текстиля (сумма до 50 000 рублей) срок кредитования 31 день, ставка 10,58% (за 31 день пользования). Стоимость страхования составляет 23,76% от суммы займа и оплачивается вперёд.

Пример расчёта - Клиент принёс телефон, эксперты определили оценку 5000 рублей, соответственно:

Сумма страхования 1188 руб. (5000X23,76%)

Сумма займа в залоговом билете 6183,5 руб. (5000+1188)

Сумма фактически выданная клиенту 5000 руб.

Проценты за пользование за 31 день 654,69 руб. (6183,5X10,58%)

Если клиент не согласен на тариф со страхованием:

По технике - предлагаем тариф без страхования и снижаем оценку на 50%

По текстилю - отказываем

Пример диалога:

- Добрый день, вы хотите продать или заложить?

- *Добрый день, хотел заложить мобильный телефон*

- Мне нужен ваш телефон и паспорт

Клиент даёт телефон и паспорт, сотрудник проводит проверку и отправляет на оценку в чат.

Оценка составила 5 000 руб., сумма страховки 1188 руб., % за 31 день 654,69 руб.

- Могу предложить вам займ со страхованием на следующих условиях - сумма займа 6188 рубля, из них оплата страхования 1184 рубля. Сумма процентов за 31 день пользования займом составит 654,69 руб. Оформляем?

- *Да, оформляйте*

Если клиент не согласен:

- *Мне не нужна страховка!*

- Максимальную оценку можно получить только в тарифе со страхованием

- *Нет, это мне не подходит*

- Могу оформить вам займ на других условиях - оценка за ваш телефон 2500 рублей, за месяц пользования займом заплатите 264,50 руб. Оформляем?

- *Да, оформляйте*

Работа с клиентами/Изделия из кожи и меха

Звонок по телефону:

Сотрудник: Добрый день, ломбардное отделение, менеджер, чем могу вам помочь?

Клиент: Здравствуйте, хочу сдать в залог шубу из норки, сколько вы мне сможете за нее дать?

Сотрудник: Для оценки изделия мне нужно его видеть? Оценка норковой шубы у нас от 10 000 до 30 000 рублей, в зависимости от длины и состояния, шуба должна быть без явных дефектов. Вы можете подойти к нам и я произведу точную оценку. Когда вас ждать?

Пример диалога в ЛО:

-Добрый день, вы хотели бы продать или заложить свои изделия?

-Здравствуйте, у меня шуба, хочу оформить займ.

-Мне нужно видеть шубу чтобы оценить ее. *(Клиент передает шубу)* Ваш паспорт, пожалуйста.

Сотрудник производит оценку изделия.

-Оценка вашей шубы 10 000 рублей, оформляем?

-Почему так мало? Я ее за 40 000 рублей покупала.

-Эту шубу вы носили, это видно, на карманах и манжетах есть потертости, немного разорвана подкладка. Оценка изделий из меха это не более 20% - 25% от стоимости нового изделия, это в случае, если шуба в хорошем состоянии.

Шубы принимают далеко не все ломбарды. Оформляем?

-Да, давайте.

Хранение меховых изделий

Наша компания оказывает услуги по хранению меховых изделий, стоимость услуги хранения 1,9% от оценочной стоимости изделия в месяц. Оплата ежемесячно. Хранение производится в ЛО «Холодильник», ул. Орджоникидзе 6/9.



Пример диалога:

Обратите внимание, у нас есть услуга по хранению меховых изделий!

И где вы их будете хранить?

У нас есть специально оборудованный Холодильник для меховых изделий (ул. Орджоникидзе 6/9), где поддерживается необходимый температурный режим.

Сколько это стоит?

Стоимость хранения это 1,9% от оценочной стоимости изделия.

Как понять стоимость изделия?

Приносите изделие к нам или пришлите мне фото в WhatsApp и я смогу сделать оценку.

Оценка мехового изделия по услуге хранения производится на основании специального перечня цен для оценки изделий по услуге хранения.

Автоломбард

В компании работает партнерская программа «Займ под ПТС автомобиля». Займы выдаёт наша компания-партнёр ООО «Московский капитал».

Условия:

- Любое транспортное средство, рыночная стоимость которого превышает 150 000 руб.
- Собственник – физическое лицо, возраст которого от 18 до 60 лет
- Выдаем до 70% от рыночной стоимости
- Процентная ставка зависит от клиентского выбора графика погашения и варьируется от 5% до 8% в месяц.

Задача менеджера ломбарда - проинформировать клиента об услуге, заполнить и отправить анкету.

Далее, с клиентом связываются сотрудники компании-партнёра.



Пример диалога:

Для увеличения суммы займа вы можете воспользоваться услугой «Деньги под ПТС автомобиля».

У меня есть машина.

Расскажите подробнее. Мне нужно будет оставить автомобиль у вас?

Договор займа оформляется под залог ПТС. Вы продолжите пользоваться своим автомобилем.

Займ может быть оформлен на автомобиль с рыночной стоимостью не менее 150 000 руб.

Процентная ставка от 5% до 8% в месяц, более точную информацию вам сообщит менеджер который свяжется с вами, после оформления заявки.

Давайте оформим заявку, нужен номер вашего мобильного и СТС на автомобиль.



Недопустимая фраза: «Мы Вам оформляем скупку по 2000 рублей, потому что вы скупщик и продавали нам изделия раньше, вы никогда не выкупаете свои залого».

Правильная фраза: «Мы готовы оформить Вам залог по цене 2000 рублей за м, в соответствии с категорией оценки ваших изделий».



Нельзя начинать диалог с клиентом с фразы: «Здравствуйте, сколько бы вы хотели?»

Недопустимая фраза: «Ваша сумма оценки 2000 рублей за грамм»

Правильная фраза: «Оценка ваших изделий рублей.»

В случае залога мы предлагаем клиенту максимальную оценку изделий в соответствии с категорией. Если оцениваем технику или текстиль, то клиенту озвучивается максимально возможная оценка.



Клиенту всегда озвучивается сумма оценки за все изделие, цену за грамм мы можем назвать, только если клиент задаёт прямой вопрос.

Недопустимая фраза: «Ваша ставка по займу 0, 5% в день (11,5% в месяц)»

Правильная фраза: «Сумма процентов за пользование займом в течение 30



В каком случае клиенту можно отказать:

- Если клиент **полностью** отказывается от диагностики своего изделия
- Изделие не является золотым/серебряным сплавом
- Если изделие входит в список запрещенных к приему
- Паспорт отсутствует или просрочен
- Нет регистрации
- Нет документа подтверждающего законность пребывания (для иностранцев)

Причина отказа	Скрипт
Клиент отказывается от диагностики	Для того, чтобы принять Ваше изделия мне необходимо установить соответствие пробе, без проведения диагностики сделать этого невозможно. Мы проводим диагностику так, чтобы повреждения на изделии были минимальными. К сожалению, без диагностики принять ваше изделие я не смогу.
Изделие не золото/серебро	К сожалению, данное изделие не из золота, посмотрите – реактив оставил на изделии черный след, на золотых изделиях такого быть не должно. К сожалению, данное изделие не из серебра, посмотрите – реактив должен был поменять совой цвет на томатно-красный, на вашем изделии такого не происходит.
Изделие запрещено к приему	К сожалению, я не могу принять ваше изделие, т.к. это слиток/самородок/полуфабрикат/медаль. В соответствии с действующим законодательством такие изделия к приему в ломбард/скупку запрещены.
Проблемы с документами или регистрацией	Для оформления залога/скупки, в соответствии с действующим законодательством, необходимо иметь при себе паспорт или иное удостоверение личности. К сожалению, я не смогу оформить вам залог/скупку без паспорта или иного документа удостоверяющего личность. Для оформления залога/скупки, в соответствии с действующим законодательством, необходимо иметь регистрацию на территории РФ (кроме граждан Беларуси) К сожалению, я не смогу оформить вам залог/скупку без регистрации.
Родственник/друг залогодателя пытается сделать выкуп по его ЗБ	В соответствии с действующим законодательством совершать операции залог/выкуп с залоговым имуществом может только залогодатель или его представитель по доверенности. К сожалению, мы не можем оформить вам выкуп, т.к. у вас нет доверенности оформленной надлежащим образом. <i>Необходима нотариальная доверенность, либо доверенность заверенная Главврачом (если клиент в больнице), либо заверенная начальником СИЗО (если клиент в заключении).</i> Мы можем отложить изделие на необходимое время, чтобы сам залогодатель смог выкупить изделие. Если клиент умер, его наследник должен написать заявление о смерти залогодателя и приложить к нему копию свидетельства о смерти. Изделие хранится в ломбарде 6 месяцев, затем может быть выкуплено лицом вступившим в наследство. Проценты по займу останавливаются на дату написания заявления.

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

За большинством возражений стоят две причины. Первая – это нехватка информации у клиента. Вторая причина - какая-то из потребностей клиента вами не выявлена или не замечена.

Несколько правил работы с возражениями:

- ❑ Не принимайте возражения на свой счет
- ❑ Оставайтесь спокойным
- ❑ **Никогда** не спорьте с Клиентом
- ❑ Слушайте и понимайте
- ❑ Показывайте интерес
- ❑ Анализируйте возражения
- ❑ Предлагайте альтернативное решение

Скрипт для отработки возражения по скидке «на грязь»:

Клиент: Моё изделие чистое, почему вы делаете какие-то скидки на грязь?

Сотрудник: На любом изделии есть незаметная глазу жировая плёнка, к которой прилипают частицы всего, к чему вы прикасаетесь, к сожалению, её нельзя убрать просто протерев изделие салфеткой, она убирается только полировкой изделия, поэтому мы вынуждены делать весовую скидку.



Придя в ломбард, в первый, а иногда и не в первый раз, клиенты переживают за сохранность своих изделий. Важно успокоить клиента и правильно построить диалог.

Пример 1:

- *А вы при проверке изделия не испортите?*

- Вам не стоит переживать. Действительно, мне нужно будет сделать зачистку металла, я сделаю это аккуратно, следы не будут заметны.

Пример 2:

- *Не нужно пилить мои изделия!*

Вариант ответа 1 (если изделия небольшие): - Хорошо, я проведу проверку на пробирном камне, следов на ваших изделиях не останется.

Вариант ответа 2 (если изделия более крупные): - Мне необходимо будет сделать зачистку металла, я сделаю ее аккуратно с внутренней стороны, следы заметны не будут.

Как объяснить клиенту, почему за изделие которое он покупал в магазине по цене 4000 – 5000 руб./гр., мы даем 2000 – 3000 руб./гр.?

Пример 1:

- *Я покупала эти серьги за 15 000 рублей, почему вы мне за них даете всего 7 000 рублей?*

- Цена в ломбарде отличается от цены магазина, если вы не выкупите ваши изделия, ломбард будет вынужден их продать, продаются изделия по биржевой цене золота, а она как правило в два раза ниже цены в магазине.

Пример 2:

- *У меня в кольце три сапфира, почему вы их не оцениваете?*

- По нашим правилам мы оцениваем только бриллианты, все остальные камни вычитаются из веса изделия. Оценка производится по чистому весу металла.

Пример 3:

- *Я принес вам цепь, почему вы делаете какие то вычеты из ее веса?*

- В замке любой цепи, в том числе и вашей, стоит стальная пружинка, сталь не драгоценный металл, поэтому я вычитаю ее вес. Любое изделия покрыто пото-жировым слоем который как губка впитывает в себя частицы всего к чему вы прикасались, на него так же делается скидка .

- *Хорошо, я сейчас протру изделие и грязи не будет!*

- Этот слой убирается только полировкой, просто смыть или вытереть его не получится, к сожалению, поэтому мы делаем вычет.

Механизм согласования крупного залога Золото/Серебро:

При согласовании необходимо предоставить следующую информацию:

1. Какие были операции по базе – главное клиент делал залого и выкупы или клиент новый
2. Состав изделий, проба, категория – изделия у вас не вызывают сомнений – изделия в нормальном состоянии, возможно присутствие естественного износа.
3. Оценка и сумма залога – при залоге, как правило клиент не берет – рубли и копейки. Если клиент хочет все до рубля/копейки это признак скупки.
4. Кратко написать, чем проверяли, какие реакции, коэф. гидростатики.
5. Фото на весах всех изделий.

Пример: Клиент новый, 3 изделия сост. норм. Кат 2-2200, проба 585, сумма оценки 16 тыс. руб., берет 15 тыс. руб., проверка хлор (пятна нет)+750 (темное пятно), ГС 13,2 + фото.

Механизм согласования крупной скупки Золото/Серебро:

При согласовании необходимо предоставить следующую информацию:

1. Состав изделий, проба, категория, цена за грамм.
2. Сумма скупки.
3. Кратко написать, чем проверяли, какие реакции, коэф. гидростатики.
4. Фото на весах всех изделий.

Пример:

Изделия не тов. вид Кат 2 - 1300 , проба 585, 750, сумма оценки 10 тыс. руб., проверка 585 хлор (пятна нет)+750 (темное пятно), 750 (зол. пятно) + Йод. Калий бурое пятно, + фото

Механизм согласования залога/скупки Техники:

При согласовании необходимо предоставить следующую информацию:

1. Компания производитель и модель изделия
2. Общее фото изделия с разных сторон 1-3 фото
3. Фото свойств компьютера (для ноутбуков)/Фото «О телефоне» (для смартфонов)
4. Для смартфонов/планшетов Apple подтверждение, что его видит Itunes и работает отпечаток.
4. Комплектность
5. Дефекты
6. Залог или скупка
7. Клиент новый или был ранее, если был, то за какую сумму сдавал это изделие

Пример: Фирма Huawei модель ub prime, состояние идеальное, коробка, зарядка, чек, клиент уже сдавал золото и выкупал, залог на 30 дней + фото

Механизм согласования залога/скупки Текстиль:

При согласовании необходимо предоставить следующую информацию:

1. Фото изделия подробно (общий вид, подкладка, дефекты)
2. Описание изделия: вид меха, описание дефектов, размер, бренд (можно приложить Лист осмотра).
3. Оценка по прайсу
4. Залог, скупка или хранение
5. Клиент новый или был ранее.

Пример: Шуба норковая, есть небольшая потёртость на карманах, бренд ELENA FURS, залог, клиент новый, залог + фото

Если вы не получили ответ по согласованию Текстиля/Техники в течение 5 минут, необходимо позвонить эксперту.