| | |
|---|---|
| | **С-1 Начало**<br>**С-2 Дорого**<br>**С-3 Нет денег не первый платеж**<br>**С-4 Нет денег платить дальше (все месяцы)**<br>**С-5 Подожду, пока устроюсь на работу, чтобы начать погашение/оплатить ваши услуги**<br>**С-6 Зачем вам мои паспортные данные?**<br>**С-7 Подумаю**<br>**С-8 Посоветуюсь**<br>**С-9 Не верю вам/недоверие к компании**<br>**С-10 Уже оплатил(а) услуги другой юр компании (и нет результата)**<br>**С-11 Сомнения по оплате/договору**<br>**С-12 А вдруг вы закроетесь?**<br>**С-13 Мне надо платить за ЖКХ, не будет средств платить вам/Списываются ли долги по ЖКХ?**<br>**С-14 Какие гарантии, что вы меня не кинете?/как меня будут информировать о ходе моего дела?**<br>**С-15 Я лучше обращусь к юристам в своем городе**<br>**С-16 Не лишусь ли я своего единственного жилья**<br>**С-17 Не верю в саму процедуру**<br>**С-18 Тогда каждый второй может набрать долгов и списать их!**<br>**С-19 Я – ИП, не хочу закрывать его**<br>**С-20 Слишком долго ждать**<br>**С-21 Арбитражный управляющий – случайный или ваш?**<br>**С-22 Почему стоимость услуг арбитражного управляющего такая маленькая?**<br>**С-23 Сначала почитаю о вас в интернете**<br>**С-24 У конкурентов дешевле**<br>**С-25 Меня могут уволить?**<br>**С-26 Хочу договор вживую подписать**<br>**С-27 Мне нужно будет идти в суд?**<br>**С-28 Я могу брать кредиты?**<br>**С-29 Подтверждение платежа**<br>**С-30 Пришлите договор сначала, я посмотрю**<br>**С-31 Как проходит процедура?**<br>**С-32 Получается, что я заплачу вам половину от стоимости долга (в контексте «невыгодно»)**<br>**С-33 Мне банк сделает рефинансирование**<br>**С-34 Банк предлагает другие варианты (рефинансирование/реструктуризация)**<br>**С-35 У клиента оф зарплата/пенсия/пособия, негатив, что будут списываться средства**<br>**С-36 Я уже писал(а) письма банкам** |

| | |
|---|---|
| | **С-37 Буду платить/протяну время/подожду пока выйдет из конкурсной массы** |
| **С-2 Дорого**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, по-человечески, я вас прекрасно понимаю, что у вас и так сложная материальная ситуация. Вместе с этим вариант, который я вам обозначил(а), гораздо выгоднее и по сумме, и по итоговой выгоде для вас. Давайте просто посчитаем.<br>Сейчас вы должны банку/кредиторам по ХХ тыс. в месяц, все верно? *(ответ клиента)*<br>Данную сумму с момента начала процедуры вы по закону уже не будете вносить. То есть еще раз: предположим, мы заключили договор на следующей неделе ХХ числа и начиная с ___ *(месяц, день)* вы эту сумму больше не вносите. Банки об этом будут предупреждены. Никаких последствий для вас не будет, так как мы ходатайствуем сразу о всех ваших долгах. Вы это понимаете, да?<br><br>Отлично. Соответственно идем дальше. Если мы сравним сумму Х тыс. в месяц и сумму вашего ежемесячного обязательного платежа банкам - ХХ тыс., то разница составит Х раз. Это уже посильно, согласны?<br><br>И самое важное, что эту стоимость вы вносите всего Х месяцев. Это не Х лет по ХХ тыс. рублей как вы по идее должны вносить, а всего лишь Х месяцев. Зато меньше чем через год вы будете уже совершенно свободным человеком, будете приобретать те товары и услуги, которые будут нужны вам, а не то, на что хватит за вычетом приличной суммы, а также планировать отдых в России и за границей – уверен(а), что вы очень устали от данной ситуации и отдых жизненно необходим *(с улыбкой)*. Вам же вряд ли нравится, как сейчас - выживать, правда?<br><br>**Вариант №2 «Надо же нести гос. расходы»**<br>Имя, я прекрасно понимаю, что вы хотите обойтись малой кровью, как говорится.<br><br>Дело в том, что сама процедура изначально по закону платная и предполагает обязательную оплату услуг арбитражного управляющего, который и будет вести ваше дело. Это даже прописано в ст. 20, 127 ФЗ. Это не должно пугать, ведь самый главный плюс для вас – это полное освобождение от долгов. Поэтому уточню у вас – вы сами хотите этого?<br>Мы специально предлагаем деление платежей (*предлагаю минимизировать слово «рассрочка», она может ассоциироваться с «кредитом» или «процентами»)* ***(круто)***. Вам не нужно сейчас сразу оплачивать всю сумму. Для начала могу согласовать для вас мини-аванс всего 2000-3000 рублей, чтобы начать подготовку документов. Это будет вам удобно? | |

**Вариант №3 Увеличение долга**

Имя, понимаю, что Вы хотите решить вопрос с минимальными издержками. Вот давайте посчитаем (далее выбираем):

Имя, на текущий момент ваш долг XXXXX руб., Вы обратились к нам, потому что понимаете, что такую сумму Вам не потянуть, верно?

Я общаюсь со многими клиентами и, знаете, некоторые мне говорят, что подождут, подумают, авось и появятся деньги, вроде и долг-то не очень большой. Но я всегда говорю: «увеличьте свой долг в 2 раза и еще раз спросите себя – потянете ли вы уже не XXX, а 2XXX тысяч?» *(здесь пауза)*.

Если Вы не сможете платить и будут просрочки, то штрафы и пени увеличат Ваш долг в 1,5-2 раза и через год сумма возрастет уже до XXXXX руб, при этом кредитная история у вас будет испорчена, то есть новый кредит Вам будет попросту не дадут, понимаете, Имя? Все это время Вам будут названивать коллекторы, делать запросы на работу, приходить домой и пугать домашних и это минимум, а **максимум** – это принудительное взыскание и судебное дело. Перспектива не самая приятная, правда?

Если мы с вами начнем процедуру в ближайшее время, то в суд на вас уже кредиторы не подадут, а мы официально добьемся для Вас возможности НЕ платить по кредитам/займам. То есть в течение года, пока идет банкротство Вы не заплатите банкам ни копейки. Без этой процедуры Вы бы заплатили XXXX руб. *(долг клиента)* Х 12 месяцев = XXXX рублей + штрафы и пени, если есть просрочки. С нами же вы освобождаетесь от оплаты кредита и штрафов по нему. Вот Вам уже экономия. К тому же долг будет списан!

**Вариант №4 Скидка при полной оплате/аванс**

Имя, понимаю, что вы хотите сэкономить. Однако любой, кто берет кредит, должен понимать, что банки не прощают долги. И, хотите ли вы, или нет – долг нужно будет вернуть. Мы не можем понести эту ношу за вас, но мы можем ее максимально облегчить. У нас с вами есть 2 способа уменьшить ваши расходы – это скидка 10 000 руб. при полной оплате наших услуг, то есть получится не XX, а YY тыс. рублей либо попробую согласовать для вас микроаванс в первый месяц 2000-3000 рублей, чтобы начать дело и приостановить требования кредиторов. Какой вариант выбираете?

**Вариант №5 У ВАС ДОРОГО**

Прекрасно понимаю, что вы хотите сэкономить свои средства.

Тем не менее, низкая цена абсолютно не означает, что ваш долг действительно спишут. Она означает то, что вам буде ее комфортно платить, но то, что вы решите свой вопрос - не факт. Выбирать компанию по размеру ежемесячного платежа - это пальцем в небо. Надо выбирать совершенно по другим параметрам: по опыту арбитражному управляющего, по проведенным

| | |
|---|---|
| им делам, по доверию к компании, это абсолютно другие параметры. У нас были клиенты, которые приходили из компании, в которой они ежемесячно платили маленький платеж, это было порядка 7 тысяч ежемесячно - действительно, небольшой платеж, подъемный, но они проплатили так 1 год и 3 месяца, посчитайте, сколько денег они внесли, а эта компания дело в суд так и не передала. Потом судебные приставы просудили эту задолженность и начали списывать ее с официального дохода клиента, который был. Есть истории, когда клиент платил по 1,5 года и только на второй год компания подает ходатайство в суд. То есть, тут вопрос не в цене, а о том, действительно ли компания умеет грамотно провести процедуру по списанию.<br>Поговорку “скупой платит дважды” еще никто не отменял, согласитесь! | |
| **С-3 Нет денег не первый платеж**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, давайте поступим таким образом. Я подойду к руководству, объясню вашу ситуацию и попрошу их пойти на встречу, чтобы первый платеж был не Х тыс руб., а всего 2000-3000 в качестве аванса. Это символическая сумма, как вы понимаете, она нужна, чтобы начать подготовку документов. Как будет у вас возможность, вы соответственно, доплатите остаток в течение месяца.<br>Прямо сейчас, одну минуту, пока руководство в офисе, напишу запрос и пока мы с вами говорим, как раз будет ответ. *(делаем вид, что печатаем, клиент должен слышать)*<br>**Через 5 минут общения с клиентом:** Пришел сейчас ответ – руководство одобрило аванс в размере Х тыс. рублей. Так что можем начинать подготовку *(далее в свободной форме рассказать про подготовку документов, запросить у клиента паспортные данные – см. блок «Закрытия»).*<br><br>**Вариант №2 Обоснование выгоды**<br>Имя, понимаю, как для вас важен денежный вопрос.<br>Давайте просто порассуждаем логически. Сумма вашей ежемесячной выплаты ХХ тыс., стоимость наших услуг – Х тыс. в месяц. Свой кредит, если ничего не предпримете, вы будете выплачивать еще Х лет, в случае процедуры списания задолженности – это всего 10 месяцев. То есть уже в этом/следующем году вы станете абсолютно свободный и финансового независимым человеком. Просто подумайте, сколько вы переплачиваете банкам и сколько уже переплатили, а здесь всего несколько месяцев перетерпеть, и вы уже свободный человек!<br>Как Вы думаете, что лучше, избавиться от долгов за 6-9 месяцев, или выплатить ХХХ ХХХ рублей за **год** и оставаться в должниках еще Х лет, вот Вы как считаете?<br><br>**Вариант №3 Если есть сомнения, что возражение истинное/если контакт плохо установлен** | |

| | |
|---|---|
| Имя, да, сейчас у вас может быть не самое удачное финансовое положение, но это же временно, правда?<br>Уже через 10 месяцев с помощью процедуры списания задолженности вы можете абсолютно спокойно зажить без долгов и не быть кому-то обязанным. Вы ведь именно этого хотите, верно?<br>Скажите, пожалуйста, вас волнует конкретно первый платеж или есть сомнения в самой процедуре? Вы можете говорить, как есть!<br><br>**Вариант №4 Доверительное лицо**<br>Имя, понимаю, ситуация трудная. Скажите, а есть ли у вас человек, которому вы доверяете больше всех?<br><br>**Если есть и называет**: Имя, я думаю, вы понимаете, что сейчас вам не выбраться из долговой ямы, а она будет только углубляться. Давайте попросим вашего близкого человека помочь вам. Я могу лично позвонить, сказать, что вы проходили у нас анкетирование, мы подобрали решение и разработали стратегию выхода из ситуации. Может вам близкий человек поможет на первое время. Потому что для старта процедуры нужно всего-то Х тыс руб. А зачем нужны близкие, если не помочь в трудной ситуации, верно? *(здесь преувеличение специально)*<br><br>**Вариант №5**<br>Имя, конечно, понимаю, что трудная ситуация. Однако сумма (первого) платежа гораздо ниже суммы вашего долга – Х тыс, а ведь вы же его вносили на протяжении Х месяцев, верно?<br>Просто подумайте сами, что вопрос сейчас не сколько в сумме, а в качестве вашей жизни – хотите иметь возможности приобретать продукты нормального качества, лекарства, отдыхать, одеваться, обеспечивать детей/внуков, а не жить впроголодь?<br>Если да, то решение вы знаете – это возможность вам предоставляет государство. Что касается денег, сейчас не нужно собирать полную сумму, достаточно ХХХХ руб для начала. А приблизительно<br>через Х месяцев вы по закону станете финансово независимым человеком. Ведь это то, что вам нужно, я прав(а)? | |
| **С-4 Нет денег платить дальше (все месяцы)**<br><br>**Вариант №1 Если есть родные, супруг** | |

| | |
|---|---|
| Конечно, процедура стоит определенных денег. Возможно вас волнует вопрос, как вы будете справляться с дальнейшими выплатами, и мы в этом вопросе максимально идем на встречу, потому что работаем именно с людьми в сложной материальной ситуации.<br>Но если мы **понимаем** вашу ситуацию, то банкам на это наплевать, вы это понимаете, да?<br>Они, конечно, могут дать отсрочку, но про ваш долг совершенно точно не забудут, сейчас кризис и деньги нужны всем, особенно банкам. Вы согласны со мной?<br>Сейчас вам не нужно платить всю сумму, у нас есть удобные деления платежей, к тому же за эти 10 месяцев, пока идет процедура, вы можете найти дополнительные источники доходов, к тому же у вас есть *дети,* родные, знакомые – когда как не сейчас, им и проявить свою заботу о вас! Самое главное, это то, что уже в этом/следующем году вы с помощью законной процедуры освободитесь от всех долгов. Вы готовы немного потерпеть ради результата?<br><br>**Вариант №2 Ходатайство о разбиении платежа**<br>Имя, мы не сразу подаем заявление в суд, то есть депозит 25 000 необходим будет примерно через 3 месяца, и ради вас мы будем ходатайствовать, чтобы его вам рассрочили. К тому же на момент внесения нам платежей вы освобождаетесь от уплат своим кредиторам. То есть будет единственный платеж – это Х тыс. в месяц за подготовку и проведение процедуры. Конечно, финансовые сложности – это неприятно, но есть и у всех людей и лучше затянуть пояса, как говорится, на 10 месяцев и затем стать финансово свободным, чем платить по половине своего дохода сытым банкам и жить впроголодь. Вы согласны со мной?<br><br>**Вариант №3**<br>Понимаете, конечно, платежи обязывают, и вы как ответственный человек, уже задумываетесь об этом. Но вам в любом случае что сейчас, что завтра, что послезавтра нужно платить по своим долгам, верно?<br><br>Вы не можете сказать банку: «забудь, пожалуйста, мой долг», банки долги не прощает, а спустя короткое время просто подаст на вас в суд и тогда уже ни один юрист вам не поможет. Если сейчас ничего не делать, то последствия будут такими _____ (см. блок «БОЛИ»).<br>А если начать процедуру уже сейчас, то к ___ *(назвать «МЕСЯЦ»)* все ваши долги государство официально спишет! Ни один банк от вас уже ничего не потребует.<br>По итогу, через год, у вас уже не будет задолженности, все заработанные вами средства вы сможете тратить только на себя и свои потребности, ничего не будете должны банку. Для вас это самый оптимальный исход, согласны?<br>Поэтому я бы на вашем месте инициировал(а) уже процедуру. Для справки, уже в этом году российские суды признали банкротами 42,7 тыс. граждан и количество растет. Потому что сами понимаете, в какой обстановке мы живем. Так что в вашем случае выход есть! | |
| **С-5 Подожду, пока устроюсь на работу, чтобы начать погашение/оплатить ваши услуги** | |

| | |
|---|---|
| **Вариант №1 Если речь о работе**<br>Имя, буквально недавно изучал(а) статистику на портале работ – знаете, сколько сейчас желающих на 1 вакансию?<br>Пропорция 57 кандидатов на 1 вакансию. Сами понимаете, что в кризис многие предприятия закрылись, поэтому желающих очень много. Конечно, работу искать нужно, но это займет драгоценное время и в случае просрочек или неполного платежа, например, должны банку по 20 000 руб. в месяц, а оплатили всего 19 000, банк имеет полное право сдать в аренду ваш кредит коллекторским агентствам или подать в суд. Это все хождение по тонкому льду. Давайте запустим процесс, а вы параллельно будете искать работу. Потому что сейчас самое главное для вас – это избежать этих последствий, о которых я рассказал(а). Вы согласны со мной?<br><br>**Вариант №2 Если были просрочки**<br>Имя, я целиком вас поддерживаю – работу найти очень важно и деньги лишними не бывают. Другой вопрос, что работа – не волк, а вот банк в вашей ситуации может в любой момент подать на вас в суд, тем более, что у вас были просрочки. Какая здесь западня – если банк подаст на вас в суд, то уже ни одна юр. фирма не смогут вас защитить. Если они так поступят, то назначат **своего** арбитражного управляющего, а он будет работать только в интересах банка и отберет все, что возможно, например, участок, либо дом, машину и вообще все, что представляет любую ценность – был даже случай, когда дорогостоящие обои содрали со стен, представляете?<br><br>Зачем вам такие последствия? Тем более, что и работодатели сейчас проверяют своих сотрудников – пробивают данные на сайте судебных приставов и, если видят, что у кандидата много долгов, он для них автоматически становится неблагонадежным. А коллекторы и на работу звонят – и вот вопрос, кому из работодателей это понравится? Согласитесь, что никому! А когда процедуру с вами завершим, то у вас будет уже «чистая» кредитная история! | |
| **С-6 Зачем вам мои паспортные данные?**<br><br>**Вариант №1**<br>Паспортные данные необходимы для вашей идентификации при составлении договора. Это прописано в ФЗ «О персональных данных» (ст.6). Мы гарантируем конфиденциальность ваших паспортных данных, мы юр. компания, поэтому, конечно, сохраним их в секрете. Можете быть спокойны *(с улыбкой).*<br><br>**Вариант №2 если не убедил вариант №1**<br>Имя, мы понимаем, что вам важно быть уверенными в нас. Поэтому в договоре мы прописываем и свои данные, по ИНН вы можете пробить нашу организацию в яндексе или гугл – убедиться, что мы действующая компания. Здесь все честно. | |

**С-7 Подумаю**

Имя, конечно, я предполагаю, что у вас есть ряд вопросов по процедуре, может быть где-то закрадываются сомнения или хотите почитать информацию – мне все это до боли знакомо, потому что я как юрист, провожу, регулярные встречи с клиентами. Но мне бы тоже хотелось, чтобы моя работа, как вам сказать…приносила пользу. Я перед вами максимально открыт(а) и прошу вас тоже сказать прямо – в чем именно вопрос: вы не верите в процедуру и тогда я пришлю вам отрывок из закона и архив выигранных дел или у вас денежный вопрос, что вас гложет – скажите, пожалуйста, Имя?

**Вариант №0**
Понимаю ваши чувства. Обратите внимание, что я предоставил(а) информацию о процедуре и ее ограничениях в самом полном виде, ничего не скрывая и уточнил(а) выдержку из закона. Моя основная задача всегда дать максимальную и достоверную информацию и лично через меня прошло огромное число людей, которым 127 ФЗ помог и помогли наши юристы и арбитражные управляющие. Скажите, Имя клиента, что конкретно вам нужно обдумать? Вы хотите списать свой долг, говорили, что *вас беспокоят коллекторы/долг начали списывать с карт/иное негативное настоящее* – варианты решения я вам озвучил(а), что вам еще необходимо для того, чтобы начать процедуру?

**Вариант №1 Если есть просрочки**
Имя, Вы понимаете, что в данный момент Вы оплачиваете штрафы, комиссии и неустойки, которые Вам начислили? По сути, Вы просто дарите деньги банку, потому что сумма Вашего долга, то есть тело кредита, ни на копейку не уменьшается. Вы видели выписку, заметили, что ничего не изменилось?
А теперь давайте с Вами посчитаем, сколько Вы оплатите по своему кредиту, учитывая Ваши штрафы.

Даже если Вы будете погашать по 10 000 рублей, это 120 000 рублей в год. С учётом просрочки в {сумма просрочки}, это значит, что Ваш долг будет только расти. А значит, что каждый год Вы будете платить по 10 000 рублей в месяц, или 120 000 рублей в год, и ровным счётом ничего не изменится. Итого, за 10 лет это 1 200 000 рублей, при этом Ваш долг как был, так и остался прежним, если не увеличился. Не самая справедливая картина, учитывая, что Вы брали {изначальная сумма долга}, верно? Не думаю, что Вы хотели бы провести остаток жизни в ежемесячном отчислении {сумма платежа в месяц}.

Имя, Вы можете полностью списать все долги примерно за ту же сумму, которую вы платите сейчас в месяц. Только платить нужно будет не Х лет, а всего 6-10 месяцев. И это на законных основаниях, без каких-то серых схем! Вам самим разве не надоела эта канитель?
*(закрыть)*

| | |
|---|---|
| **Вариант №2**<br>Имя, давайте так - я понимаю, что Вы попали в трудную ситуацию, как и сотни наших клиентов, и моя задача Вам помочь. Вы УЖЕ попали в затруднительное положение, просто так банк/коллекторы от Вас НЕ отстанут. Отвечу цитату: «Раньше надо было думать!».<br>Сейчас надо действовать. Вы ведь не просто так пришли на встречу. Что вас за беспокоило? Чего опасаетесь в своей ситуации? (далее к блоку «болей»)<br><br>**Если клиента не беспокоят банки:** Если Вас не беспокоят, то Вы, наверное, думаете, что банк про Вас забыл, и будете ждать, пока гром не грянет. Но банк все помнит, он просто НАРАЩИВАЕТ Ваш долг и тогда, когда сумма станет для него интереснее, он примется за выбивание долгов. А делают они это грубо и бесцеремонно. Если этим не заняться сейчас, то к моменту появления коллекторов в Вашей жизни, их визиты быстро отменить будет невозможно, только через время. К тому же, чем выше долг и запутаннее ситуация, тем дороже услуги по избавлению. | |
| **С-8 Посоветуюсь**<br><br>Понимаю, что вопрос нестандартный. Скажите, а с кем планируете советоваться – с детьми, супругом(-ой), кем-то еще?<br>**Если назвал:**<br>То есть __ в курсе ситуации, верно?<br><br>**Если никто не знает**: Скажите, а есть человек, которому вы больше всех доверяете, кто мог бы вам помочь, хотя бы морально в такой трудной ситуации?<br><br>Давайте сделаем таким образом: я лично сегодня позвоню *вашему родственнику* и расскажу, какой вариант мы с вами обсудили, предоставлю ту же самую информацию, а далее вы совместно обсудите решение. Потому что советоваться с человеком, который не в курсе дела и не юрист по банкротству, бессмысленно – вы потратите время, а оно в данной ситуации играет против вас.<br>Подскажите, пожалуйста, как зовут ___? Продиктуйте, пожалуйста, его номер?<br><br>**Если не хочет давать номер**: Имя, я понимаю, что это личная информация. Я позвоню всего один раз и за 5 минут расскажу о механизме процедуры, потому что не все в этом разбираются. Не продаю и не навязываю, моя задача – обеспечить единое понимание ситуации. А дальше вы уже вместе обсудите. Договорились?<br><br>**Вариант №1 Если в контексте «подумаю»**<br>Имя, советоваться, конечно, важно, но в вашем случае необходимо уже начать активные действия. Ваши близкие попадали в такие ситуации?<br>**Если нет:** Так а что они вам скажут? У них не было такой сложной ситуации, помочь | |

| | |
|---|---|
| деньгами, как я понимаю, они вам не могут, так? Вряд ли близкие имеют юридическую практику по банкротству. Так что вы от них ожидаете?<br><br>Другой вопрос, если вы беспокоитесь за последствия или за что-то еще. Скажите, в чем именно вопрос?<br><br>**Вариант №2**<br>А что сами думаете по поводу данной процедуры?<br>Понимаете, родственники могут помочь по большому счету только деньгами, но как я понимаю, у них таких возможностей нет, верно? *(ответ клиента)*<br>А просто обсудить с ними ситуацию, в которую они никогда не попадали – бессмысленно. Вы потеряете время и попадете на просрочку. Давайте мы с вами концептуально придем к лично вашему решению – хотите ли вы списать долг? *(ответ клиента)*<br>**Если нет/сомневается:** уточните, вопрос в стоимости процедуры или в чем-то еще? *(метод противопоставления)*<br><br>**Вариант №3 Метод противопоставления (когда причина не ясна)**<br>Имя, уточните, вопрос в стоимости процедуры или в чем-то еще? *(метод противопоставления)* | |
| **С-9 Не верю вам/недоверие к компании**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, конечно, вы хотите убедиться, что будете работать с реальными юристами и действительно достигните списания долгов!<br>Во-первых, если бы мы в реальности были мошенниками, то попросили бы полную стоимость всех работ и не подписывали с вами договор, чего мелочиться. В данном же случае, мы наоборот, разбиваем сумму на 10 платежей и нам бессмысленно с вашими Х тысячами закрываться. Во-вторых, у нас есть реальный офис в Белгороде(и тд) /я сейчас нахожусь как раз в нем, видите? Могу продемонстрировать наш коллектив, чтобы вы видели своими глазами, в-третьих, и это самое важное – у нас есть собственный архив выигранных дел и я готова прислать их на вашу почту, а в-четвертых, процедура списания задолженностей – это полностью законная процедура и это единственный способ полностью списать все долги. У нас в стране ей 10 лет и не все просто знают о такой возможности, а за границей банкротство уже повсеместно развито.<br><br>**Вариант №2 Если клиент долго говорит (не перебиваем, а задаем встречный вопрос в самом конце его повествования)**<br>Имя, я ваши опасения услышал(а), готовы ли вы в свою очередь, услышать меня? *(только после этого начинаем аргументацию)*<br><br>**Вариант №3 О нас** | |

| | |
|---|---|
| Имя, мы – НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ , юридическая компания, которая работает исключительно по направлению списания задолженности согласно 127 ФЗ «О несостоятельности». У нас накоплен большой багаж выигранных дел – их более тысячи, могу направить примеры на вашу почту. Все дела мы доводим не просто до решения суда, а до списания всех долгов. Это важно, так как некоторые организации доводят своих клиентов только до суда, в итоге суд вы выиграете, но долги вам не списали. У нас эта гарантия, например, прописана в договоре. | |
| **С-10 Уже оплатил(а) услуги другой юр компании (и нет результата)**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, а вы обращались именно за процедурой списания долгов?<br><br>Я вас очень хорошо понимаю, потому что многие из тех, кто к нам обращается, жалуются на обман со стороны других организаций. Здесь важно понимать, куда вы обращаетесь и что за помощь вам оказывают. Мы – юридическая компания и вся наша деятельность ведется в соответствии со 127 ФЗ «О несостоятельности». Мы работаем официально: у нас собственный архив выигранных нами дел, заключаем договора с подписью и печатью, прописываем в договоре гарантии, чего, кстати, не делают другие компании. Офис находится в Москве. Вы **можете** доверить нам свое дело/Вы можете на нас полагаться!<br><br>**Вариант №2**<br>Имя, печально, что столкнулись с непрофессиональной юр. помощью. Поскольку процедура списания задолженности сейчас очень популярна, то она привлекает серые компании. Если вы вносили какие-то суммы, то мы-юристы, не серые, а самые настоящие, можем попытаться оспорить ваш договор с другой компанией и затребовать потраченные деньги. | |
| **С-11 Сомнения по оплате/договору**<br><br>**Вариант №1 Что такое «договор ОФЕРТА”**<br>В соответствии с п. 1 ст. 428 ГК РФ договором присоединения является договор, условия которого установлены одной из его сторон и закреплены в формуляре или иной форме. Мы заключаем с вами договор и доп. соглашение, в котором будут указаны все условия. Наш договор не требует подписания, и он автоматически продлевается на месяц вперед после очередной оплаты. Таким образом, это позволяет нам уменьшить лишнюю бумажную волокиту.<br><br>**Вариант №2 Как я могу быть уверен(а) в договоре, штампе/иное/можете ли заверить нотариально** | |

| | |
|---|---|
| Имя, мы готовы ответить на любые вопросы по договору. Сам договор безо всяких подводных камней. При этом мы намеренно прописываем гарантии возврата средств, чтобы вы были уверены в нас. Вы можете пробить наш ИНН, сопоставить с данными договорами, убедиться, что компания действующая. После каждой оплаты вам приходит чек – это официальный документ, подтверждающий платеж.<br><br>Если спросят про нотариуса:<br>Договор оказания услуг нотариальному заверению не подлежит. | |
| **С-12 А вдруг вы закроетесь?**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, многих, кого я консультирую, интересует вопрос гарантий.<br>Если говорить о нас, то мы входим в тройку компаний-лидеров по списания задолженности. Сейчас процедура банкротства, на самом деле, очень востребована и растет на 50% в год. Это связано со сложным материальным положением наших граждан и с тем, что все больше людей узнают о такой законной возможности. Поэтому мы планируем жить долго и счастливо и хотим помочь как можно большему числу людей. Это лирика. А что касается гарантий, то, во-первых, у нас действующая организация – все реквизиты можно спокойно пробить в интернете, во-вторых, у нас свой архив выигранных дел – по запросу пришлем определения суда на почту, в-третьих, мы прописываем гарантии полного списания по договору, иначе вернем деньги.<br><br>**Вариант №2 Если клиент не унимается**<br>Имя, скажите, пожалуйста, **что** мы можем предоставить вам в качестве подтверждений? | |
| **С-13 Мне надо платить за ЖКХ, не будет средств платить вам/Списываются ли долги по ЖКХ?**<br><br>**Вариант №1 Если есть долги по ЖКХ**<br>Имя, а если я скажу, что долги по ЖКХ тоже можно списать, что скажете? *(ответ клиента)*<br>По закону гражданин может быть признан банкротом, если он не в состоянии платить по долгам, в том числе по коммунальным. Это касается только тех, кто зарегистрирован в квартире/помещении. Если зарегистрировано 2 человека, а банкротится один, то списывается только 50% на момент начала процедуры. Поэтому все кредитные и коммунальные долги, которые вы заявите в ходатайстве, мы спишем. Сколько у вас долг по ЖКХ? *(ответ клиента)*<br><br>Вот данную сумму можно будет списать, однако все последующие платежки по коммунальным услугам нужно будет оплачивать. Например, 20-го числа подаем ходатайство в суд, процедура начинается. XXX тыс. считайте списаны, а вот платежку следующего месяца нужно будет уже погашать. Скажите, это решает вашу ситуацию или есть еще | |

| | |
|---|---|
| вопросы? Вы можете быть открыты – говорите, как есть! Моя задача – не навязать вам что-то не нужное, а максимально полно проконсультироваться, чтобы вы все взвесили и приняли решение, понимаете?<br><br>**Вариант №2**<br>Имя, а сколько вы вносите? У вас имеются текущие долги по коммунальным услугам?<br>**Если есть долги***: вариант №1*<br>**Если нет долгов:** Имя, здорово, что у вас отсутствуют долги по коммунальным услугам. Давайте внесем ясность: текущий платеж по кредитам, который вы обязаны вносить ежемесячно – это XX тыс., верно? После начала процедуры банкротства Вы освобождаетесь от выплаты кредитов и сможете официально не вносить эту сумму. Это, во-первых, а во-вторых, сумма, которую вы перечисляете на юр. помощь составляет всего X тыс. рублей, это на X тыс. меньше. Зато через 10 платежей вам уже официально спишут все задолженности. Появятся свободные средства не только коммуналку оплатить, но и приобрести что-то себе и близким. Согласитесь, что себя нужно по жизни радовать? | |
| **С-14 Какие гарантии, что вы меня не кинете?/как меня будут информировать о ходе моего дела?**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, то, что нас отличает от других компаний – это гарантия полного списания долгов по договору. Поскольку у нас более 1000 завершенных дел, большой штат юристов и связи с востребованными арбитражными управляющими, то мы уверены в результате. В конце процедуры вы получите окончательный документ, который подтверждает завершение процедуры банкротства и освобождает от погашения обязательств. И Вы свободный человек!<br><br>**Вариант №2 Личный менеджер**<br>Ваше дело будет вести один и тот же личный менеджер, который будет 4 раза в месяц звонить вам и рассказывать, как проходит ваше дело. Мы максимально открыты, поэтому вы будете контролировать ход вашего дела на любом этапе. | |
| **С-15 Я лучше обращусь к юристам в своем городе**<br><br>Имя, подскажите, а какие плюсы вы видите в обращении именно к местным юристам?<br><br>**Вариант №1 Критерии**<br>Иными словами, вам важно ____ *(пример, гарантии)*, верно?<br>Конечно, когда вы видите офис компании, то у вас возникает доверие. Приведу простую аналогию – вы ищете врача-диагноста, редкая специфика. Что для вас будет важнее – наличие у него своего кабинета или отзывы о нем ваших близких? Или что важнее – сотня | |

| | |
|---|---|
| грамотно поставленных диагнозов или наличие дизайнерского ремонта в его кабинете?<br>*(пауза)*<br>Я думаю, что выбирать юристов, особенно юристов, которые базируются на списании задолженностей, необходимо по более строгим критериям: это наличие архива выигранных дел и собственно сам договор. Выбирать по офису…ну…сегодня офис есть, завтра его нет. К тому же сейчас сложная эпидемиологическая ситуация и многие работают удаленно.<br><br>**Вариант №2 Практика юристов, специализация**<br>Скажите, а юристы, о которых вы говорите, это специалисты общей практики или они конкретно специализируются на банкротстве, потому что это важно. Это как терапевт и стоматолог – одна база, разные специализации. Но мы же не ходим в терапевту лечить зубы, верны?<br>Имя, вы правы, за консультацией **можно** обратиться к специалисту общего/любого профиля. Однако если требуется практическая помощь и реальное списание долгов, то простой юрист не справится, потому что у него просто отсутствует нужный опыт, ведь банкротство занимает несколько месяцев, это не разовая услуга типа сопровождения сделки купли-продажи квартиры. Все-таки процедура банкротства длится минимум полгода, поэтому будет очень обидно потратить время и не получить результат, согласитесь.<br><br>**Вариант №3 А/у из вашего города**<br>Имя, понимаю, что мы верим больше тому, что видим глазами.<br>Однако наличие офиса совершенно ничего не значит. У нас такой формат: мы базируемся в Москве, у нас здесь есть офис с сотрудниками, при этом арбитражный управляющий, который будет вести ваше дело, будет из вашего края/города. Суд тоже будет ваш, местный. Вам лично никуда ехать не нужно – все судебные решения проводятся нашими юристами, а вы получаете итоговое решение суда. Все, что нужно сейчас – это подписать договор, паспортные данные и СНИЛС вы предоставляете сами, остальное мы собираем удаленно через сервис госуслуги и ходатайствуем в суд. Скажите, у вас есть подтверждённый аккаунт на госуслугах? | |
| **С-16 Не лишусь ли я своего единственного жилья**<br><br>Имя, вы знаете, мне часто задают этот вопрос, и я сразу всегда отвечаю, что по ст. 446 ГПК РФ единственное, не залоговое жилье всегда останется с вами и **ни при каких условиях** не подлежит реализации. Вы можете найти подтверждение моим словам, если откроете кодекс. Даже если у вас в собственности особняк площадью 600 квадратов, но это ваше единственное, не ипотечное жилье, в котором вы зарегистрированы, то оно останется с вами. Скажите, я ответил(а) на ваш вопрос? | |
| **С-17 Не верю в саму процедуру**<br><br>**Вариант №1 Я не верю, что такое возможно** | |

| | |
|---|---|
| Имя, процедура банкротства - не настолько востребованная как приватизация квартир, поэтому не все о ней слышали и это вызывает вопросы. За границей как раз наоборот – банкротятся многие и при любой возможности. Мы как раз можем показать вам тома выигранных дел – сами посмотрите. Скажите, может остались еще какие-то вопросы по процедуре?<br><br>**Вариант №2 Не верю-2**<br>Имя, я понимаю, что вы ранее, наверное, не сталкивались с такой процедурой, поэтому воспринимаете ее как сомнительную – мы часто сталкиваемся с такой реакцией. Однако процедура описана в 127 ФЗ, если вы воспользуетесь Яндексом или гулом, то убедитесь в этом. Просто как любая судебная процедура, она требует подключения юристов, для составления исков, участия в заседаниях и доведения дела до прямого списания долгов. Именно этим и занимаемся мы. А еще вы можете зайти в оф. картотеку судебных дел https://kad.arbitr.ru/ и в банке решений отфильтровать дела по банкротству. А также посмотреть архивы выигранных нами дел – готов(а) направить их на почту. | |
| **С-18 Тогда каждый второй может набрать долгов и списать их!**<br><br>Банкротство тоже имеет свои ограничения. Например, если у человека долг 500 тысяч, а имущества на 2 миллиона или у него задолженность по алиментам – в этом случае, процедура списания задолженности невозможна. А вообще по опыту каждый день проходят решения судов, сотни людей списывают долги ежемесячно, потому что у граждан сейчас непростая финансовая ситуация и хорошо, что государство дает такую возможность, потому что до 2015 года банкротиться могли только юр. лица, а обычные граждане просто лишались крова. | |
| **С-19 Я – ИП, не хочу закрывать его**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, я понимаю, что вам важно, чтобы процедура не помешала вашей предпринимательской деятельности. Именно поэтому мы рекомендуем временно закрыть/заморозить (более нейтрально) деятельность перед началом процедуры до первого слушания. Это примерно 4-5 месяцев. Да, это может внести определенные изменения в повседневную жизнь, но с другой стороны, вы не только спишете XXXX рублей, но и сэкономите примерно такую же сумму на штрафах и пенях. Ведь вы изначально берете просто сумму под процент, а возвращаете сумму, проценты, да еще и штрафы за просрочку из расчета 365% годовых. Сэкономленную сумму как раз пустите в свое дело.<br><br>**Вариант №2 Все равно не хочу, не буду закрывать ИП**<br>Имя, скажите, а вы могли бы гипотетически временно открыть ИП другому лицу? | |

| | |
|---|---|
| Некоторые предприниматели открывают ИП своим супругам или родственникам, а затем закрывают и восстанавливают работу. Ведь по сути открытие ИП сейчас занимает 5 рабочих дней, а расчетный счет и вообще можно за сутки. Это не такая большая морока, по сравнению с тем, когда вы постоянно думаете, где взять денег на оплату непомерно высоких кредитов. Подумайте сами – через 6-9 месяцев вы полностью спишете долг и сэкономите всю сумму долга. А сэкономленное – это и есть заработанное. По сравнению с вашими бизнес-процессами, избавление от долгов – плёвое дело, так как вам не нужно будет посещать судебные заседания и как-то участвовать в процессе. | |
| **С-20 Слишком долго ждать**<br><br>**Вариант №1 Ускоренная процедура**<br>Имя, по поводу сроков – вы можете ускорить процесс, если вы оплатите юр. сопровождение полностью. В этом случае, мы подадим заявление в арбитражный суд намного быстрее. Ускоренная процедура занимает Х месяцев. Дополнительно вы еще получите скидку в размере 10 тыс. рублей. Рассматриваете такой вариант?<br><br>**Вариант №2 Общий**<br>Имя, понимаю, что вы хотите ускорить процесс. Многое зависит от количества кредиторов и наличия имущества. Чем меньше кредитов и имущества, тем быстрее вы получите новый статус. Со своей стороны, мы также стремимся помочь вам как можно быстрее и заинтересованы в быстром исходе. | |
| **С-21 Арбитражный управляющий – случайный или ваш?**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, грамотный вопрос – да, это не произвольно назначенный арбитражный управляющий, а наш. Мы напрямую сотрудничаем с востребованными управляющими, которые курируют ваши интересы в суде и делают все, чтобы процедура протекала наиболее мягко для вас.<br><br>**Вариант №2**<br>Мы работаем совсем иначе – мы сами инициируем подачу в суд и требуем фиксацию/списание суммы долга. При такой позиции мы имеем право самостоятельно выбирать арбитражного управляющего, который будет представлять в первую очередь ваши интересы, а не ваших кредиторов. | |
| **С-22 Почему стоимость услуг арбитражного управляющего такая маленькая?**<br><br>Имя, да, понимаю, что вознаграждение небольшое. Если вы бы обратились к арбитражному управляющему **напрямую**, то, конечно, сумма была бы ощутимо больше, потому специалист | |

| | |
|---|---|
| несет дополнительные расходы на налоги, отчисления и лицензию. Однако в нашем случае, конкурсные управляющие сотрудничают с нами давно и делают скидки на свою работу, так как ведут несколько дел наших клиентов ежемесячно. Ваша выгода также заключается в экономии денежных средств. | |
| **С-23 Сначала почитаю о вас в интернете**<br><br>Имя, безусловно, отзывы у нас есть, причем на независимых площадках. Можете открыть Яндекс или Гугл и вбить словосочетание «Центр финансовой свободы отзывы». А еще я на вашу почту отправлю наши судебные решения по банкротству на официальном сайте Арбитражного суда, чтобы вы видели реальные примеры и понимали, как это все работает, хорошо? *(далее вернуться к теме, на которой остановились, или закрыть клиента на целевое действие)* | |
| **О вас нет информации ни где, не нашел отзывы, и т.д.**<br><br>Можете открыть Яндекс или Гугл и вбить словосочетание «Центр финансовой свободы отзывы». Отзывы о нас есть на независимой площадке Яндекса и других сайтах-отзовиках. А еще я на вашу почту отправлю наши судебные решения по банкротству на официальном сайте Арбитражного суда, чтобы вы видели реальные примеры и понимали, как это все работает, хорошо? *(далее вернуться к теме, на которой остановились, или закрыть клиента на целевое действие)* | |
| **С-24 У конкурентов дешевле**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, понимаю, что вы имеете ввиду. Позвольте объясню, как это устроено.<br>Вы, когда проходите мимо какого-то магазина, супермаркета – тоже видите баннеры типа «Бананы за 30 рублей» или «Йогурт за 10», замечали? Это **реклама** и ее цель – привлечь ваше внимание. При этом помимо бананов вы еще приобретаете и другие продукты, уже по полной стоимости, верно? В нашей сфере все примерно так же: обычно юр. компании прописывают стоимость только за **свои** услуги, а мы с вами говорили, что процедура обязательно требует участия арбитражного управляющего, депозита суда, оплату публикаций в газете. Так вот этих данных в рекламе и не указывают, поэтому вы видите привлекательную низкую стоимость, подписываете договор, а затем вам уже рассказывают в директивном порядке, что нужно доплатить иначе процедуру не реализуют.<br><br>Если говорить о нашей цене, то она предполагает работу под ключ – от сбора документов до конкретного списания долгов. Мы с вами простимся только тогда, когда вы получите оф. документ об освобождении от долгов.<br><br>**Вариант №2 Общий (в другом месте дешевле)** | |

| | |
|---|---|
| Имя, понимаю, что вы хотите сэкономить. Давайте разберемся в ценообразовании. На стоимость влияет наполнение услуги: включена ли стоимость работ арбитражного управляющего? Многие не прописывают эту статью расходов, а она значительная. Далее обязательными расходами является оплата госпошлины за подачу иска, публикация сведений о банкротстве в газете «Коммерсант» - это еще несколько десятков тысяч. Но самое важное – это то, ЧТО является итогом работы компании. Например, некоторые организации доводят только до суда, в итоге вы можете его выиграть, а долги не списать. У нас эта гарантия, например, прописана в договоре. Поэтому если подытожить, то не стоит ориентироваться на низкую стоимость, потому что настоящая профессиональная юр. компания не скрывает информацию. | |
| **С-25 Меня могут уволить?**<br><br>Процедура списания задолженности не влияет на ваш привычный рабочий процесс. Ваши коллеги и работодатель об этом не узнают. А вот если допускать просрочку платежей, то банки и коллекторы однозначно будут звонить на работу. | |
| **С-26 Хочу договор вживую подписать**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, как юрист я вас прекрасно понимаю – вначале документ, затем работа.<br>Мы с вами находимся в разных городах, поэтому предложение следующее: вначале мы с вами заключим договор удаленно – так как это договор присоединения, то он не требует подписи с вашей стороны, а затем направим вам бумажный экземпляр. Это ускорит процесс, так как ожидание бумажного письма займет приличное количество времени, а вам важен каждый день, иначе будут просрочки.<br><br>**Вариант №2 Если отказ от варианта №1**<br>Имя, поясню нашу позицию. В месяц мы заключаем несколько десятков договоров и отправляем их транспортной компанией, а не почтой России. Отправка, разумеется, платная для нас и занимает личное время дорогостоящих юристов. Поэтому мы поступаем таким образом: мы обмениваемся электронными договорами, вы вносите мини аванс 2000-3000 рублей, чтобы мы начали процедуру и компенсировали транспортные расходы и отправляем вам бумажный договор. В самом договоре есть строчка, что до момента обмена бумажными экземплярами, электронный договор имеет полную юридическую силу.<br><br>**Вариант №3 «А если вы заберете мои 2000-3000 рублей?»**<br>Мы выдаем вам чек и прописываем в договоре, что приняли авансовый платеж. Посудите сами – сейчас даже билет на самолет или поезд не нужно распечатывать – все происходит электронно. Наши реквизиты в открытом доступе – можно убедиться, что мы реально существуем. | |

| | |
|---|---|
| **С-27 Мне нужно будет идти в суд?**<br><br>В суд вам приходить не нужно – ваши интересы будет представлять арбитражный управляющий. | |
| **С-28 Я могу брать кредиты?**<br><br>**Вариант №1**<br>Да, вы можете брать кредиты после процедуры. Просто нужно будет в течение 5 лет нужно уведомлять банки о своем статусе, если захотите получить кредит, и второе - желательно брать его под обеспечение или с заемщиком, чтобы повысить шансы. Мы рекомендуем взять маленький кредит и погасить его в срок и в полном объеме – так у вас повысится кредитный рейтинг и в дальнейшем сможете брать кредит на бОльшие суммы.<br><br>**Вариант №2**<br>Имя, я прекрасно вас понимаю, потому что в наше время кредиты нужны всем – и тем, кто мало зарабатывает, и наоборот. Жизнь у нас дорогая, это точно.<br><br>Возможно, вас волнует вопрос, выдают ли банки кредит банкротам. Ответ – да, выдают. Некоторые наши клиенты оттягивают процедуру банкротства из-за этого, но давайте порассуждаем – банки охотно выдают кредиты лицам с отличной кредитной историей, то есть без просрочек, с поручителями или при обеспечении кредита. Если вы уже сейчас не платите/в ближайшее время не сможете платить, то ваша кредитная история сама по себе будет плохой. Вам и так будут отказывать. Так лучше списать все долги за полгода–год, чем копить их и напрасно надеяться на лучший исход/на авось. | |
| **С-29 Подтверждение платежа**<br><br>После платежа вы получаете эл. чек, который является полным аналогом бумажного. Это официальный документ с нашими реквизитами. | |
| **С-30 Пришлите договор сначала, я посмотрю**<br><br>**Вариант №1**<br>Текст договора уже изложен на вашем сайте для вашего удобства. Мы практикуем договора присоединения, которые не требуют физического подписания с вашей стороны или обмена бумажными экземплярами. Поскольку мы работаем с клиентами из разных городов, эта практика очень удобна. В соответствии с п. 1 ст. 428 ГК РФ договором присоединения является договор, условия которого установлены одной из его сторон и закреплены в формуляре или иной форме. Мы заключаем с вами договор и доп. соглашение, в котором | |

| | |
|---|---|
| будут указаны все условия. Наш договор автоматически продлевается на месяц вперед после очередной оплаты. Таким образом, это позволяет нам уменьшить лишнюю бумажную волокиту. | |
| **С-31 Как проходит процедура?**<br><br>1. Мы вместе составляем Анкету с указанием всех деталей ситуации, включая историю возникновения кредитов, заработную плату, даты платежей, наличие дохода во время получения кредита и на текущий момент.<br>2. На основе Анкеты и полученных данных мы подберем вариант решения проблемы с кредитами.<br>3. **Далее** собираем документы, подтверждающие отсутствие возможности погасить кредиты и долги. В случае необходимости - корректируем вам профиль для максимального соответствия нужным требованиям.<br>4. После сбора документов мы согласуем его с Арбитражным Управляющим, и определяем, что с данным пакетом документов все долги будут списаны.<br><br>**После выполнения основной, подготовительной работы начинается судебный этап. При этом вам не обязательно участвовать в нем, мы все сделаем сами и доведем вам до нужного результата – списания долгов.**<br><br>5. Составляем **заявление в арбитражный суд** для начала процедуры. Теперь уже готовые и согласованные документы запускаются в процедуру.<br>6. **Утверждаем арбитражного управляющего.** По заявлению назначается выбранный нами эксперт. Это важно, так как он будет курировать именно ваши интересы, а не интересы ваших кредиторов.<br>7. Арбитражный Управляющий **составляет отчёт** на основе ранее согласованных документов и визирует его.<br>8. Суд проверяет отчёт арбитражного управляющего и выносит решение о полном списании долгов.<br>9. **Завершающая процедура - полное списание кредитов и долгов.** Решение вынесено. Долг полностью списан, вы получаете окончательный документ, который подтверждает завершение процедуры банкротства и освобождает от погашения обязательств, установленных законом, а *мы поздравляем вам с шампанским в нашем офисе!* | |
| **С-32 Получается, что я заплачу вам половину от стоимости долга (в контексте «невыгодно»)** | |

| | |
|---|---|
| Имя, да, если у вас небольшая сумма задолженности, то может показаться, что вы за половину суммы списываете долг. Однако по факту, у вас уже возникли финансовые затруднения, иначе бы вы не пришли на встречу, верно?<br>И если есть/будут просрочки, то вы вернете не просто первоначальную сумму кредита, а еще и штрафы, и пени за просрочку из расчета 365% годовых. Готовы ли вы к такому повороту – большой вопрос. Но если есть возможность списать это долг, пусть и за половину стоимости, то это лучше, чем выплачивать его целиком, да еще в такой нестабильной экономической ситуации. | |
| **С-33 Мне банк сделает рефинансирование**<br><br>Имя, а вы знаете, что такое рефинансирование?<br>По сути – это новый кредит с меньшими процентами. У меня вопрос как у юриста – зачем вам брать новый кредит, если уже есть вопросы с текущим? Когда можно полностью его списать без серьезных последствий.<br>Просто по сути, чтобы вы понимали логику банков, банкам очень выгодно, чтобы вы их кормили. И они иногда идут навстречу, снижают ставку. Но за счет чего – за счет увеличения процентной ставки. Например, если сейчас вы платите 17 тыс., то при рефинансировании кредита будете платить 10 тыс. с одной стороны – это выгодно, но если учесть, что из этих 10 тыс. – 8 составляют только проценты, то это совсем невыгодно. Согласны?<br>Просто так банки не помогают, они не благотворители, их цель заработать. И делают они это на людях, в том числе на вас. Скажите, разве вы хотите продолжать эту канитель? Снова наступить на те же грабли? | |
| **С-34 Банк предлагает другие варианты (рефинансирование/реструктуризация)**<br><br>Имя, я не удивлен(а), что банки вам предлагают так называемые «пути решения». Вот только решения эти выгодны исключительно для них. Давайте разберемся.<br><br>Есть 3 варианта, даже 4.<br>Первый – это частичное списание долгов или рефинансирование. Рефинансирование — это когда один кредит полностью погашается средствами из другого. Грубо говоря, старый кредитный договор закрыли — новый открыли. Его возможно получить только если у вас не было просрочек. Суть простая: Вы начинаете платить по-новому, облегченному кредиту, вроде все хорошо, но здесь возникает проблема – платить-то вы платите, а долг не уменьшается. Все потому, что сначала гасятся пени и штрафы, а не текущая задолженность. В итоге по текущему платежу вам начисляют новые пени и штрафы на остаток и долг копится как снежный ком. Поэтому рефинансирование удобно только на первый взгляд. | |

| | |
|---|---|
| Второй – реструктуризация. Она возможна при ипотеке. Все ваши долги объединяются в один более комфортный платеж, но нужно будет уложиться в 36 месяцев.<br><br>И третий вариант – это полное списание кредитов и долгов. Занимает от 6 до 10 месяцев, проходит в судебном порядке без вашего присутствия на заседаниях.<br><br>Скажите, какой вариант решения вашей ситуации вам ближе? | |
| **С-35 У клиента оф зарплата/пенсия/пособия, негатив, что будут списываться средства**<br><br>Имя, действительно, по закону с официальных доходов происходят вычеты. Если у вас есть возможность трудоустроиться неофициально – это будет решением для вас.<br>Но даже в обратном случае, вы сами понимаете, что банки в любом случае будут списывать с вас средства. Только в одном случае – это будет на протяжении Х лет согласно графику платежей, а во втором случае – максимум 10 месяцев и по итогу вы станете официально финансово свободным человеком! | |
| **С-36 Я уже писал(а) письма банкам**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, банки тоже весьма хитры. Они имеют полное право не идти вам на встречу и поступать так, как позволяет их экономическое положение. А сейчас такое время, что всем нужны деньги, правда же?<br>Поэтому максимум, что банк может предложить – это оптимизация кредита или отсрочка на месяц и то, *если вы имеете официальный доход, который они проверят*. Но я так понимаю, что вы-то хотите полностью списать долг, верно?<br><br>**Вариант №2 Хочу отсрочку**<br>Соглашусь, что отсрочки удобны, однако банки дают их далеко не во всех случаях. Во-первых, это зависит от вашего текущего дохода, если он неофициальный или слишком маленький, то банк не будет работать себе в убыток, ему проще нарастить долг и подать на вас в суд. | |
| **С-37 Буду платить/протяну время/подожду пока выйдет из конкурсной массы**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, если вы самостоятельно выйдете из ситуации – это будет здорово!<br>Я много раз в практике встречал(а) подобные случаи. Давайте я поделюсь с вами своим опытом, а вы сами решите, как поступить, хорошо? | |

| | |
|---|---|
| Сейчас у вас что-то могло поменяться или вы подумали, что сможете продолжить выплаты. Вы может быть что-то продадите, где-то затяните пояса, займете. Но факт остается фактом: ситуация все-таки пограничная, в любой момент, ресурсов может просто не хватить и тогда пойдут просрочки. Сколько, вы сказали, вам нужно еще платить по графику?<br>X лет! Это же XX месяцев – за это время может произойти все, что угодно! Из-за коронавируса миллионы людей остались без работы. Кто мог это предугадать? Никто! Сейчас почти на 50% выросло количество заявлений в судах по признаю банкротом.<br>В чем плюс самой процедуры, что если сейчас у вас есть просрочки, то ваша кредитная история **уже** плохая, а вот после банкротства она будет чистой. Если в дальнейшем возьмете маленький кредит и исправно его выплатите, то рейтинг повысится. Согласитесь, что жизнь длинная и необходимость в кредите может возникнуть в любой момент?<br><br>**Если говорит: «Больше не возьму кредитов»:** Тем не менее, у вас возникли финансовые трудности сейчас, а платить придется еще X лет при неизвестно какой экономике. Что будет с рублем – никто не знает. Так зачем рисковать, Имя?<br><br>**Вариант №2**<br>Имя, понимаю Ваше желание все взвесить. Вместе с тем, вы УЖЕ в сложной финансовой ситуации, а что будет завтра – с вами или со страной никто не знает. Из-за коронавируса, например, миллионы людей лишились работы – а представьте, что у многих ипотеки, кто об этом мог знать заранее? Никто! А любая просрочка, даже на 1 день, приводит к ухудшению кредитной истории и положения в целом.<br>Все начинается с вежливого звонка кредитного специалиста, однако у банков большое число рычагов - это:<br>- начисление пеней и штрафов – это в среднем 1% в день, за год просрочки переплатите сумму в 3 с лишним раза;<br>- ограничение некоторых прав, например, выезда за границу;<br>- банк может потребовать оплатить всю сумму долга досрочно и отменить ежемесячные платежи;<br>- а также арестовать имущество до вынесения судебного решения и принудительно его продать.<br>Дело может дойти и до уголовной ответственности, если сумма превысит 1,5 млн.<br>ПОЭТОМУ в вашей ситуации ожидание синоним ухудшения. Вы согласны, что лучше синица в руках, чем журавль в небе? | |
| **ТОТАЛЬНЫЙ АРГУМЕНТ (при отказе после отработки возражения)**<br><br>**Вопрос на определение БОЛИ клиента (на ответе клиента потом строится аргументация):** | |

Имя, в любом случае, вы УЖЕ находитесь в трудной ситуации и из нее не выйти просто так, банки долги не прощают, вы ведь согласны с этим?
И я точно знаю, что просто так к нам не обращаются, значит, что-то беспокоит. А что вас больше всего беспокоит в этой ситуации – изъятие имущества: квартиры, дачи, автомобиля; звонки коллекторов вам и знакомым, принудительное списание долгов с карт, блокировка счетов, запрет на выезд за границу, сложности при трудоустройстве в оф. организацию, давление коллекторов?

**А. Потеря имущества**

Вы в курсе, что произойдет с вашим имуществом, если оставить все как есть и не вернуть долг? *(пауза, дать ответь)*
Верно, имущество будет реализовано.

**Негативное будущее:** Имя, к вашему сожалению, банку в любом случае необходимо будет вернуть свои деньги. Часто они действуют по-хитрому, ждут пока долг накопится и подают в суд. И в конце концов, если вы не сможете вернуть долг, то приставы заберут ваше имущество и пустят его на реализацию за копейки, чтобы поскорее закрыть дело. То есть вы лишитесь имущества, на которое вы и ваша семья зарабатывали долгое время своим трудом, согласитесь, что это несправедливо. А как потом новое приобрести? Ведь кредит полностью погашен еще не будет. В общем... Поэтому банки и дальше продолжат списывать с вас средства. Согласны, что такого допустить нельзя?

**Позитивное будущее:** Если начать решать вопрос, то сэкономленные средства на покупке нового имущества, вы сможете потратить на более необходимые вам вещи *(отложить на отдых, семейные покупки и т.п.)*, а также не придется жить в страхе, что вот-вот имущество может быть распродано. Сможете дышать полной грудью.

**Б. Потеря авто**

Имя, а Вы в курсе, что произойдет с вашим автомобилем, если оставить все как есть и не вернуть долг? *(пауза, дать ответить)*
Совершенно верно, его заберут на реализацию!

**Негативное будущее:** Имя, давайте будем откровенными. Я хочу, чтобы вы были осведомлены о своих правах и о том, на что Вы по закону имеете право. Так вот, если не начать сейчас решать вопрос, то вы можете потерять своё имущество из-за возбуждения судебного разбирательства по взысканию. Ваше имущество арестуют, конфискуют, а затем продадут с торгов по заниженной цене. И вы останетесь в итоге и без имущества, и с суммой задолженности, которая будет списываться с любого официального дохода, пока не будет полностью погашена вместе с просрочками. А это лет Х еще как минимум.

А теперь представьте, что придется копить на новое авто, а это будет непросто – ведь и жить на что-то нужно и продолжать платить кредит. Придется передвигаться на общественном транспорте, где всегда толкучка или пользоваться дорогостоящим такси. Как вам такая перспектива? *(пауза)* Соглашусь, что перспектива невесёлая.

**Позитивное будущее:** Если уже сейчас начать решать вопрос, то вы снимете с себя долговую нагрузку, ваш автомобиль останется с вами, сэкономленные средства на покупке нового авто сможете потратить на более необходимые вам вещи, может на отдых с семьей или ремонт, например. Хотели бы иметь такую возможность?

**С. Выезд за границу по работе**

Имя, А вы в курсе, как отразится невыплата долгов на ваших заграничных поездках?

**Негативное будущее (если по работе):**

Имя, так как ваша работа связана с командировками за рубеж, то, когда вы не сможете полноценно исполнять ваши трудовые обязанности из-за наложенных ограничений по решению суда, то просто потеряете хорошую, высокооплачиваемую работу. При этом, найти новую, с хорошим заработком будет тяжело, так как коллекторы/банки и коллекторы позвонят на новое место плюс руководство проверяет кандидатов, делая выписки с сайта судебных приставов. Представляете себе такую картину? Без работы снизится доход, не сможете покупать те вещи, к которым привыкли, при этом кредит выплачивать все равно придется.

**Позитивное будущее:** Имя, если начать решение вопроса по списанию задолженности, то вы будете жить, как и сейчас – ходить каждый день на любимую работу, не бояться звонков с незнакомых номеров, ездить в интересные командировки за рубеж, получать достойную зарплату и тратить ее так, как пожелаете. При этом процедура списания задолженности никоим образом не повлияет на работу. Единственное, что она помогает достичь, так это признать долг безнадежным и избавиться от него на законных основания. Хотели бы иметь такую возможность?

**С-2. Выезд за границу для отдыха**

**Негативное будущее (<u>если просто путешествия</u>):** Имя, действительно, в соответствии со ст. 67 229-ФЗ запрет на пересечение границы вводят, если сумма долга по кредиту превышает 30 тыс. руб., а просрочка длится более 2 месяцев *(со дня окончания срока для добровольного погашения долга)*. Поэтому в вашем случае вы *не сможете/вероятно, вскоре не* сможете путешествовать, к сожалению. Что с учетом и без того неправомочной кредитной ставки ХХ% годовых, очень несправедливо по отношению к вам.

**Позитивное будущее-2:** Но есть и хорошая новость! При прохождении процедуры списания задолженности все ограничения на выезд снимаются после первого судебного заседания –

это примерно 4 месяца с даты начала процедуры. И после окончания вы также сможете спокойно выезжать за границу, сможете отдыхать в любом месте планеты, восстановить силы после всех этих перипетий.. Хотели бы иметь такую возможность?

### D. Списание со счетов, карта

На самом деле, банковские карты - это как прыжок в неизвестность. Никогда не понятно сколько процентов за какой период тебе начислили. Это какой-то бесконечный долг. Погашаешь, а задолженность не уменьшается, к тому же постоянно хочется купить что-то еще и долг снова растет. По-моему, каждый на себе испытал что-то похожее. Имя, подскажите, вы в курсе, что будет с банковскими картами, если оставить все как есть, и не погашать долг?

**Негативное будущее:** Если решением данного вопроса не заниматься, то банк в любом случае найдет способы вернуть свои средства - их будут списывать с ваших карт, заблокируют ваши счета (**если клиент предпенсионного возраста**: спишут часть пенсии с карты MIR). Финансов не будет хватать на развлечения, бытовые покупки и продукты, походы в кафе, а также не будет возможности накопить на новые вещи или отдых. Иногда сумма списаний доходит от 70-100%. Согласитесь, что никому не хотелось бы допускать такой финансовой потери?

**Позитивное будущее:** Имя, если сейчас начать решение вопроса с долгами, то вы, как и раньше, сможете покупать себе то, что привыкли, не искать товары подешевле, сможете откладывать, а также будете уверены в том, что средства на карте и счетах всегда будут доступны. Вы станете свободным человеком, расправите крылья. Хотели бы иметь такую возможность?

### E. Звонки и давление коллекторов:

Смотрите, у вас просрочка уже X дней. Вам уже звонят коллекторы. Чем дольше вы не платите, тем чаще они будут звонить, чтобы добиться выплаты долга. Понимаете логику?

**Негативное будущее, если звонят коллекторы:** Имя, если решением данного вопроса не заняться в ближайшее время, то коллекторы не перестанут докучать *(а также звонки будут поступать родным и на работу)*, они будут все настойчивее и настойчивее звонить, закидывать угрозами.
Помимо того, что это неприятно и в целом есть опасения за свою безопасность, еще они будут доставать звонками начальство на работе, а мало какому руководителю это понравится. По итогу это грозит увольнением, потерей хорошей работы со стабильной ЗП, придется

| | |
|---|---|
| ограничивать себя во многом. Представьте, что вас будут беспокоить коллекторы еще много месяцев/лет. Вряд ли вам нужен такой исход, верно?<br><br>**Негативное будущее-2, если звонят банки:** Имя, то, что банки активно требуют возврат долга – это только самая верхушка айсберга. Возможно, вы в курсе, что банки продают/передают долги коллекторам, а их методы работы гораздо жестче. Они не только звонят вам, родным, на работу, но и могут прийти к вам домой, оповестить соседей, написать в подъезде вашего дома нелицеприятное послание. Я думаю, вам вряд ли бы хотелось такого исхода, я прав(а)?<br><br>**Позитивное будущее:** Имя, если начнете сейчас решать вопрос, то вам, родственникам и на работу не будут поступать звонки. Как следствие, Вы сбережете свои нервы и работу, перестанете бояться звонков с незнакомых номеров. Хотели бы иметь такую возможность?<br><br>**Если клиент закрывается после негативного будущего:** Имя, я ни в коем случае вас не запугиваю. Это просто реальный опыт наших клиентов, мы ежедневно проводим встречи и консультации, знаем ситуацию и изнутри, и извне. Мы, юристы, как врачи - предупреждаем вас обо всех возможных последствиях для вашего блага.<br><br>В ходе нашей беседы я рассказал(а) вам ход процедуры, все последствия и ваше благоприятное будущее, которое уже не за горами. Скажите, так в чем вопрос, по какой причине откладываете запуск?<br>Ведь сейчас не нужно искать всю сумму, достаточно XXXX руб. аванса и в бой! | |
| **Видел информацию, что банкротство – это бесплатная процедура/упрощенная процедура**<br><br>Имя, действительно, в ФЗ №127 планируются правки, которые позволяют осуществить банкротство граждан во внесудебном порядке. Однако данный формат еще не вступил в силу – это, во-первых, а во-вторых, он имеет строгие ограничения по количеству кредиторов, наличию имущества, определенного дохода. Мы не просто так с вами заполняли анкету, которую анализировал наш юр. отдел. Мы проверяли, подходите ли вы под процедуру списания задолженностей. И выяснили, что ваша ситуация типичная, и мы сможем вам помочь избавиться от долгов. А мы работаем только с теми, кому процедура подходит. Просто так мы не заключаем договора, потому что прописываем в них нашу ответственность. Сами понимаете… | |

| | |
|---|---|
| **У других дешевле**<br><br>**Вариант №1 Если у других дешевле**<br>Имя, я тоже периодически вижу очень низкие, а потому привлекательные цены на услуги банкротства. Это рекламная цена для привлечения внимания. Обычно она включает только юридическое сопровождение. Но без финансового управляющего банкротство невозможно, а его услуги платные в любом случае. Если говорить о нашей цене, то она предполагает работу под ключ – от сбора документов до конкретного списания долгов. Мы с вами простимся только тогда, когда вы получите оф. документ об освобождении от долгов. Мы списали долги тысячам людей и у нас устойчивая юр. практика, поэтому имеет смысл посмотреть примеры выигранных нами дел (далее по ситуации).<br><br>**Вариант №2 Дробление**<br>Имя, понимаю, что Вы хотите решить вопрос с минимальными издержками. Моя задача – показать Вам выгоду. Вот давайте посчитаем (далее выбираем):<br><br>Имя, на текущий момент у Вас приличный долг XXXXX руб., Вы сами сказали, что такую сумму Вам не потянуть, верно?<br><br>С нами Вы полностью спишете/погасите все долги меньше чем за год и всего за XX тыс. руб в месяц. Вы, конечно, можете повременить, но следующий платеж будет совсем скоро, а платить придется в таком стрессовом режиме еще X лет, сколько будут длиться выплаты по вашему кредиту... Вы уверены, что это посильно для вас и вы без проблем все погасите? | |
| | |
| **С-38 Чуть позже (в другом месяце начнем)**<br><br>**Вариант №1 Если нет просрочек/имущества**<br>Имя, возможно, у Вас остались какие-то вопросы и сомнения, поэтому возникло желание подождать?<br>А что изменится, если вы подождете?<br>Давайте будем честны, вряд ли за месяц в вашей жизни что-то кардинально изменится.<br>Сейчас не нужно искать всю сумму на оплату юр. сопровождения, для вас мы согласуем(вали) микроаванс и потихоньку начнем. Поэтому если вы не ждете подарков от деда Мороза, то предлагаю начать с проверенного в течение 5 лет варианта. Только представьте, что через год вы станете финансово свободным человеком и уже никто не | |

| | |
|---|---|
| скажет, что вы кому-то должны!<br>Это возможно только с помощью процедуры списания задолженностей!<br><br>**Вариант №2 Если есть болевые точки или есть имущество/есть просрочки**<br>Имя, понимаю Ваше желание все взвесить. Вместе с тем, любая просрочка, даже на 1 день, приводит к ухудшению кредитной истории и положения в целом.<br>Все начинается с вежливого звонка кредитного специалиста, однако у банков большое число рычагов - это:<br>- начисление пеней и штрафов – это в среднем 1% в день, за год просрочки переплатите сумму в 3 с лишним раза;<br>- ограничение некоторых прав, например, выезда за границу;<br>- банк может потребовать оплатить всю сумму долга досрочно и отменить ежемесячные платежи;<br>- а также арестовать имущество до вынесения судебного решения и принудительно его продать.<br>Дело может дойти и до уголовной ответственности, если сумма превысит 1,5 млн.<br>ПОЭТОМУ в вашей ситуации ожидание синоним ухудшения. Лучше 1 раз встретиться, чем ждать у моря погоды. Кстати, документы на кредиты у вас в наличии?<br><br>**Вариант №3 Особенно если клиент молодой человек/есть просрочки**<br>Имя, дело в том, что очередная просрочка существенно портит вашу кредитную историю. Это грозит двумя проблемами:<br>-Вы не сможете взять больше кредит, а жизнь долгая и деньги всегда могут понадобиться, согласитесь!<br>- будущие работодатели могут не взять вас на работу, так как никто не хочет отвечать на звонки коллекторов на рабочем месте. Знаю реальную ситуацию, когда из-за звонков коллекторов женщину уволили.<br><br>Поэтому лучше позаботиться о себе сейчас и решить вопрос. Как говориться, заплати кредит и спи спокойно! | |

## Скрипт «Заполнение анкеты/ Предложение видео встречи с экспертом»

| | |
|---|---|
| **З-1 Начало**<br><br>**Шаг 1. Приветствие** | З-1 Начало<br>З-2 Не хочу удаленно, хочу прийти (не Москва)<br>З-3 Нет интернета<br>З-4 Передумал(а)/отказ |

| | |
|---|---|
| **Вариант №1 Если есть вопросы по анкете**<br>Имя, добрый день! Это Центр финансовой свободы, меня зовут Имя менеджера. Ваша анкета на тему избавления от задолженностей сейчас у юристов на рассмотрении. У коллег возникло несколько вопросов, вам удобно сейчас говорить? (*далее произвольно уточнить те вопросы, которые нужны)*<br><br>**В конце:**<br>**Вариант №1 Основной на дистанционную встречу**<br>Благодарю за уточнение. Наш следующий с вами шаг – это встреча с юристом, который определит вашу кредитную нагрузку и подберет варианты решения. Давайте прямо сейчас согласуем дату и время видео встречи. Скажите, пожалуйста, вам удобно время XX или XX часов сегодня/завтра?<br>У вас есть скайп или востап?<br><br>**Вариант №2 Если необходимо согласовать дату и время дистанционной встречи**<br>Имя, добрый день! Это Центр финансовой свободы, меня зовут Имя менеджера. Юристы изучили вашу анкету на тему избавления от задолженностей и готовы обсудить с вами ситуацию по видео связи. Скажите, пожалуйста, вам удобно время XX или XX часов сегодня/завтра?<br>У вас есть скайп или востап?<br><br>**Если да:** Юрист будет с вами на видеосвязи со включенной камерой. Встреча займет 15-20 минут, желательно, чтобы у вас был стабильный интернет. Ожидайте звонка XX числа в XX часов. Всего доброго!<br><br>**Вариант №3 Закрытие на общение здесь и сейчас (если нет видео и если клиент на грани отвала):**<br>Имя, подождите минуту, вижу, что наш юрист освободился – у него перенесена встреча. Давайте я спрошу у него, сможет ли он побеседовать с вами сейчас, хорошо? Одну минуту (выжидаем секунд 20). Имя, юрист ФИО специалиста готова вас принять. Ему/ей вы сможете задать свои вопросы и получить обратную связь по подбору решения *(далее в произвольной форме обговорить детали подключения).*<br><br>**Перезвон менеджером:**<br>Имя, добрый день! Это Центр финансовой свободы, меня зовут Имя менеджера. Мы назначили с вами встречу с юристом завтра/сегодня в XX часов. Встречу подтверждаете?<br><br>**Если да:** Отлично. Давайте определимся с форматом проведения. У нас приняты видео встречи, чтобы вы видели юриста воочию, а не общались только голосом, это упрощает общение. Скажите, у вас есть скайп или вотсап?<br><br>**Если не подтверждает встречу**: Неудобно время или есть другая причина? / Сейчас посмотрю, какие день и время свободны. На XX число могу предложить в XX часов будет удобно?<br>Встреча займет примерно 15-20 минут, это недолго. | 3-5 Нет скайпа/вотсапа/зума<br>3-6 Давайте через неделю |
| **3-2 Не хочу удаленно, хочу прийти (не Москва)** | |

| | |
|---|---|
| Имя, понимаю, что вам важен межличностный контакт. На самом деле, удаленная встреча мало чем отличается от живой – вы будете видеть нашего юриста, камера будет включена. К тому же сэкономите свои средства и время на дорогу. Мы ни в коем случае не скрываемся, просто наш офис находится в Москве. Вообще сейчас весь судебный документооборот – электронный, поэтому даже на высшем уровне все сейчас проходит дистанционно. Вам удобнее скайп или вотсап? | |
| **3-3 Нет интернета**<br><br>Имя, встреча займет 15-20 минут. Я предполагаю, что у вас поблизости наверняка есть кафе или торговые центры, где есть wifi. Мне кажется, что при желании можно решить этот вопрос, вы согласны со мной?<br><br>**Вариант №2 Запасной**<br>Имя, скажите, а вопрос именно в интернете или может быть вы не уверены в процедуре?<br>Потому что на мой личный взгляд, может быть, я не прав(а), когда речь идет о финансовом будущем, то найти интернет на 15 минут можно. Юрист просто расскажет вам перспективы дела и подскажет варианты. Дальше выбираете уже вы.<br>Вам удобнее скайп или вотсап? | 3-1 Начало<br>3-2 Не хочу удаленно, хочу прийти (не Москва)<br>3-3 Нет интернета<br>3-4 Передумал(а)/отказ<br>3-5 Нет скайпа/вотсапа/зума<br>3-6 Давайте через неделю |
| **3-4 Передумал(а)/отказ**<br><br>**Вариант №1**<br>Имя, позвольте уточнить, что у вас произошло? Решили ___ или ____? *(можно противопоставить 2 варианта, например, решили выплатить долг самостоятельно или попросить отсрочку)*<br>**Вариант №2**<br>Подскажите, а что у вас изменилось после нашего последнего общения?<br>Давайте я поделюсь с вами своим мнением, основанным на сотнях таких же ситуаций как у вас, хорошо?<br>Сейчас у вас что-то могло поменяться или вы подумали, что постараетесь и продолжите выплаты. Вы может быть что-то продадите, где-то затяните пояса, займете. Но факт остается фактом: ситуация все-таки пограничная, в любой момент, ресурсов просто не хватит, вам же не мешок с деньгами свалился на голову, верно?<br><br>При любой последующей просрочке банк просто подаст на вас в суд и приставы вынесут все хоть малость ценное имущество. А платить в таком режиме вам еще много месяцев/лет. Зачем это вам нужно, вот скажите? *(пауза)* Если можно меньше чем за год списать все долги. Вы ведь те же ХХ ХХХ рублей можете оставить себе и потратить на семью, детей…<br><br>Давайте перед тем как вы продолжите эту эпопею с оплатами, все-таки встретимся/обсудим вашу ситуацию с глазу на глаз, так как в телефонном режиме это лучше не обсуждать, согласны со мной? | 3-1 Начало<br>3-2 Не хочу удаленно, хочу прийти (не Москва)<br>3-3 Нет интернета<br>3-4 Передумал(а)/отказ<br>3-5 Нет скайпа/вотсапа/зума<br>3-6 Давайте через неделю |
| **3-5 Нет скайпа/вотсапа/зума**<br>Имя, а рядом с вами есть дети, знакомые, кто мог бы вам настроить это на компьютере?<br>Настройка/скачивание приложения займет 5 минут, зато сможете затем общаться бесплатно с родными. | 3-1 Начало<br>3-2 Не хочу удаленно, хочу прийти (не Москва)<br>3-3 Нет интернета<br>3-4 Передумал(а)/отказ<br>3-5 Нет скайпа/вотсапа/зума |

| | |
|---|---|
| **Если нет**: Тогда придется созвониться по телефону, это может быть не очень удобно, так как вы не увидите нашего юриста вживую и информация может восприниматься сложнее. Попробуйте до момента встречи решить этот вопрос, мало ли кто-то вам поможет, хорошо? | 3-6 Давайте через неделю |
| **3-6 Давайте через неделю**<br><br>Позвольте уточнить, с чем связана такая задержка во времени?<br>Имя, давайте попробуем не оттягивать консультацию, так как у юристов плотный график и мы уже забронировали время под вас плюс это так же не в ваших интересах из-за строгого графика платежей. Если вопрос только во времени, то сейчас посмотрю…есть свободное время на Х часов, подходит?<br>**Если все равно нет:** Имя, скажите, пожалуйста, вопрос в самой процедуре – вы не уверены или хотите решить вопрос другим способом? *(любые 2 противопоставления по ситуации)* | 3-1 Начало<br>3-2 Не хочу удаленно, хочу прийти (не Москва)<br>3-3 Нет интернета<br>3-4 Передумал(а)/отказ<br>3-5 Нет скайпа/вотсапа/зума<br>3-6 Давайте через неделю |
| **Ваш телефон в массовом дозвоне/вы – мошенники**<br><br>**Вариант №1 Массовый дозвон/номер пробил**<br>Имя, а знаете, каким образом номер помещается в реестр массовых дозвонов?<br>Мы действительно много звоним, процедура банкротства сейчас очень востребована. *Однако это не означает, что мы нечестная организация или мошенники*. Мы работаем официально, наши реквизиты находятся в прямом доступе. Именно поэтому мы и предлагаем пообщаться по видео связи, чтобы вы видели лица юристов, наш офис. Согласитесь, что мошенники своих лиц не раскрывают, а у нас все прозрачно. Можете даже записать нашу видео встречу.<br><br>**Вариант №2**<br>Именно поэтому мы и предлагаем пообщаться по видео связи, чтобы вы видели юристов, наш офис. На видео встрече можно спокойно совместно зайти на сайт налоговой – посмотреть наши реквизиты, убедиться, что мы действующая организация, а также почитать несколько выигранных нами дел. Согласитесь, что мошенники своих лиц не раскрывают, а у нас все прозрачно. Можете даже записать нашу видео встречу. | |
| **Давайте по телефону, зачем видео?**<br><br>Имя, видео и телефонный разговор отличаются по восприятию. Видео общение - это то же самое, что общение вживую, когда вы видите человека. Все-таки сейчас 2020 год и можно смело пользоваться достижениями человечества. По видео мы с вами посмотрим юр. практику в онлайн режиме, зайдем на сайты налоговой или судебных приставов, почитаем выдержки из законов. По телефону все это неудобно. К тому же, вы увидите лицо собеседника, согласитесь, что если бы мы были какой-то серой организацией, то однозначно бы скрывались, а нам скрывать нечего. Так что давайте определим – вам удобнее скайп, зум или фейстайм на вотсап? Они, кстати, бесплатные | |