

Чтобы сохранить этот документ себе, нажимайте “Файл - Создать копию”

Задачи для менеджера

Уведомление по статусу “Не отправлено”

Связаться с клиентом, уточнить интерес и помочь оплатить. Если клиент хочет заполнить заявку на рассрочку, но не разобрался, как это сделать, можно сопроводить его прямо во время звонка. Для этого можно уточнить, имеет ли клиент сейчас доступ к компьютеру.

Если клиент выполнил следующий шаг или подтвердил готовность это сделать, необходимо отметить успешное выполнение задачи.

В случае отказа клиента переходить к следующему шагу или отсутствия ответа после 2 попыток связи – отметить отказ.

Уведомление по статусу “Отказ банка”

Связаться с клиентом, предложить воспользоваться альтернативным сервисом рассрочки или другим способом оплаты. В крайнем случае предложить более дешевый продукт

Уведомление по статусу “Подписание документов”

Связаться с клиентом, поздравить с одобрением рассрочки и помочь ее подписать (клиенту должна прийти ссылка в смс). При необходимости ответить на оставшиеся вопросы

Уведомление по статусу “Покупатель отказался”

Связаться с клиентом, выяснить причину отказа от рассрочки. Исходя из ситуации подобрать альтернативный способ оплаты или другой продукт.

Структура писем

Все письма делаются по заказам!

Письмо-дожим 1 (при оформлении)

- Мы видим, что вы хотите оплатить заказ в рассрочку
- Чтобы оплатить в рассрочку, вам нужно заполнить анкету в выбранном сервисе, дождаться решения и оформить договор (как правило это можно сделать с помощью SMS-сообщения).
- **Перед началом оформления рассрочки, ознакомьтесь с рекомендациями ниже:**
 - Отключите VPN перед началом оформления рассрочки, если он у вас включен;
 - Внимательно заполнять все личные данные (перепроверяйте форму перед отправкой);
 - В графе «Доход» указывайте суммарный доход семьи, а не только ваш личный доход;

- Не округляйте доход, пишите настоящую (не ровную) сумму;
- Если вам отказали в рассрочке в одном банке/сервисе, попробуйте подать заявку через другой;
- Если цена при оформлении рассрочки отличается в большую сторону, значит в заявке включена страховка, вы можете ее отключить на этапе оформления.
- Если у вас остались вопросы по продукту или по оплате – напишите нам в ответном письме или свяжитесь через альтернативные способы связи: [контакты](#)
- Также есть и другие способы оплаты, например, оплата по частям, ознакомиться с ними можно по ссылке: [{payment_link}](#)
- Кейсы и отзывы тех, кто уже покупал у нас в рассрочку: (показать, что средства на погашения рассрочки появляются уже во время / сразу после курса)

Письмо-дожим 2 (при отказе банка)

- Мы видим, что вам отказали в рассрочке
- Не расстраивайтесь, есть и другие способы оплаты и альтернативные способы рассрочки: [{payment_link}](#)
- Если вам отказали в одном из банков/сервисов, вы можете попробовать переподать через другой
- **Перед началом оформления рассрочки, ознакомьтесь с рекомендациями ниже:**
 - Отключите VPN перед началом оформления рассрочки, если он у вас включен;
 - Внимательно заполнять все личные данные (перепроверяйте форму перед отправкой);
 - В графе «Доход» указывайте суммарный доход семьи, а не только ваш личный доход;
 - Не округляйте доход, пишите настоящую (не ровную) сумму;
 - Если вам отказали в рассрочке в одном банке/сервисе, попробуйте подать заявку через другой;
 - Если цена при оформлении рассрочки отличается в большую сторону, значит в заявке включена страховка, вы можете ее отключить на этапе оформления.
- Если у вас остались вопросы по продукту или по оплате – напишите нам в ответном письме или свяжитесь через альтернативные способы связи: [контакты](#)

Письмо-дожим 3 (при подписании документов)

- Поздравляем, вам остался 1 шаг для оформления рассрочки
- Следуйте дальнейшим инструкциям банка
- Ссылка для завершения процесса оформления придет вам в SMS

Письмо-дожим 4 (при отказе клиента)

- Мы видим, что вы отказались от рассрочки. Уточните, с чем это связано, чтобы мы могли подобрать оптимальное решение в вашей ситуации. Напишите нам в ответном письме или свяжитесь через альтернативные способы связи: [контакты](#)
- Также у нас есть другие способы оплаты, все они доступны по ссылке: [{payment_link}](#)