

Аттестационный Лист

Должность: Сотрудник Отдела По Работе с Клиентами (Сотрудник Отдела Продаж)

Все материалы для аттестации находятся на сайте <https://www.law-group.biz/faq2>, а также в материалах «Отдел Продаж» от Law Business Group.

Блок и вопросы	Оценка ответа	Подпись Аттестанта
Работа с Клиентом (Приглашение на встречу)		
Назовите 5 основных блоков продаж при первичной обработке заявок		
Перечислите 8 правил обработки заявок от Клиентов (см. правила работы с Клиентами)		
Дайте ответы на все основные возвращения Клиентов		
Что делать, если Клиент говорит, что хочет банкротство?		
Что делать, если Клиент говорит, что хочет рефинансирование?		
Что делать, если Клиент говорит, что хочет реструктуризацию?		
Какая цель звонка?		
Что делать, если Клиент хочет узнать цену услуг?		
Что делать, если Клиент находится в области и не может приехать на встречу?		
Кто работает с Клиентами в Компании? Кто продаёт услуги?		
Проиграйте скрипт исходящего звонка Клиенту		
Знание Продукта		
Что такое банкротство физического лица?		
Какие есть альтернативные варианты помощи должнику по кредитам? Назовите их.		
Можно ли заключить договор с Клиентом, которые формально пока не подходит под критерии банкротства, но хочет списать свои долги?		
При каких условиях Клиент может быть признан банкротом?		
Что такое судебная реструктуризация?		
Что такое банковская реструктуризация?		
Что такое альтернативная реструктуризация?		
Можно ли частично списать долги Клиентов? Как?		

Блок и вопросы**Оценка ответа****Подпись
Аттестанта**

Возможно ли заключить договор на банкротство при сумме долга менее 500 000 руб?

В чём разница между долгом и задолженностью?

Возможно ли увеличить задолженность Клиента?

Возможно ли спасти имущество должника, если имущество не арестовано?

Возможно ли сохранить до 70% от стоимости арестованного имущества? Как?

Возможно ли помочь Клиенту, если у него долг по ипотеке? Если да, то как?

В соответствии с какими нормами права возможно частичное списание задолженности?

В соответствии с каким федеральным законом возможно признание финансовой несостоятельности должника?

Что произойдёт с единственным жильём Клиента, если он не будет решать свои проблемы с Кредитами? Сможет ли он передать имущество по наследству?

Может ли Клиент самостоятельно признать себя финансово несостоятельным? Какие риски имеет Клиент?

Уместно ли сказать, что Клиент признаётся финансово несостоятельным временно? Если да, то почему?

Есть ли последствия признания Клиента банкротом? Какие?

Возможно ли снижение взыскиваемой части дохода, если Клиент находится на стадии исполнительного производства? Если да, то как?

Возможен ли выкуп долга Клиента у банка или иного кредитора?

Вопросы при встрече

Какая цель встречи?

Что нужно, чтобы подобрать вариант решения проблемы Клиента?

Что делать, если у Клиента нет задолженности в 500 000 руб? Какой вариант подходит Клиенту?

Что делать, если Клиент не знает, как лучше поступить в его ситуации?

Что делать, если Клиент хочет заключить договор, но готов закрепить договор деньгами позже / завтра / потом?

Что делать, если Клиент хочет получить рефинансирование своих кредитов?

Блок и вопросы**Оценка ответа****Подпись
Аттестанта**

Что делать, если Клиент хочет реструктуризацию?

Что делать, если Клиент хочет банкротство?

Что делать, если Клиент хочет подумать?

Блок и вопросы**Оценка ответа****Подпись
Аттестанта****Процедура работы**

В какой срок необходимо обрабатывать заявки от Клиентов?

В какой срок необходимо звонить Клиентам, если после встречи они решили «подумать»?

Что необходимо делать, если Клиент не отвечает на Ваши звонки?

Что делать, если Клиент был на встрече, но после встречи перестал отвечать на Ваши звонки?

Когда стоит связаться с Клиентом, если Клиент «ищет деньги?»

Как скачать запись звонков?

Что делать, если Ваша эффективность работы ниже установленной нормы?

Что делать, если Ваша эффективность работы ниже установленной нормы?

Какая у Вас мотивация? За что Вы получаете оклад, а за что - премию?

Где стоит уточнить информацию, прежде чем задать вопрос руководителю?

Какой существует приоритет по обработке заявок от Клиентов?

Что такое «КЕЙС ДОЛЖНОСТИ», и зачем он нужен?

Что такое «Дисциплинарная политика» и зачем она нужна?

Что такое «Тайминг работы» и зачем он нужен?

Что такое Аттестация, и на что она влияет?

Кто Ваш руководитель и какой порядок коммуникации с руководителем?

Кто Ваши коллеги, и чем они занимаются в Компании?

Подпись Аттестанта: _____ / _____

Подпись Аттестующего: _____ / _____