***Скрипт захода к клиентам***

**Скрипт Новореги**

*Оператор:* Здравствуйте ИО, меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_, являюсь официальным партнером АО Альфа-Банка. И.О., звоню для того, чтобы обсудить условия обслуживания расчетного счета в Альфа-Банке. Давайте расскажу подробнее?

**Если отрицательный ответ:** ИО, когда удобно будет принять звонок? (заявку не передаем, работа с возражениями).

**Если положительный ответ:**

*Оператор:* ИО, предлагаю рассмотреть условия Альфа-Банка с выгодными тарифами для начинающего бизнеса:

**Вариант 1 ПУ Просто 1%**

- бесплатное открытие счета и обслуживание,

- все платежи внутри банка, а также межбанковские переводы на счета ООО и ИП бесплатно,

- эквайринг всего 1% от суммы транзакций,

- перевод на карту физ. лица любого банка – до 6 млн бесплатно,

- по корпоративной карте снятие до 1,5 млн. бесплатно,

- единственное – это 1% от всех поступлений на р/с до 750т.р.

**Вариант 2 ПУ 0 для старта**

***NEW***

- бесплатное открытие счета и обслуживание,

- 150 000 ₽ на переводы ИП на свой счет,

- 3 платежных поручения в месяц бесплатно,

- 100 000 ₽ внесение наличных на карту через банкоматы,

- бесплатные внутрибанковские переводы в рублях на счета ЮЛ и ИП.

**\*Вариант 3 ПУ на выбор + кредитная карта для начинающего бизнеса «Альфа-Бизнес Кредит» (удаленные города не кредитуются)**

- бесплатный выпуск карты,

- срок кредитования 36 месяцев,

- беспроцентный период до 60 дней,

- лимит кредитования до 1 000 000р.,

- срок регистрации бизнеса от 0 месяцев,

- \*возможность получения кредитной карты по всей России в городах присутствия отделения Банка (удаленные города не кредитуются)

ИО, я сейчас передам ваш контакт менеджеру Альфа-Банка. Он с вами свяжется и подробно расскажет про условия, подберет подходящий для Вашего бизнеса тариф и сориентирует по дальнейшим действия. Согласны?

**Если положительный ответ:**

*Оператор:* ИО, позвольте уточнить: в каком городе будете вести бизнес и какой вид деятельности?

*Клиент:* Буду заниматься строительством небольших домов и строений в Краснодаре.

*Оператор:* торговый эквайринг понадобится?

*Клиент:* нет.

*Оператор:* ИО, спасибо за предоставленную информацию. Передаю Ваши контакты менеджеру Альфа-Банка. Он с Вами свяжется в ближайшее время. Хорошего вам дня и успехов в бизнесе. До свиданья.

*Клиент:* до свиданья.

**Если отрицательный ответ:**

Уточните с чем связано данное решение, ведь, счет для бизнеса/ИП необходим. Например: совершать переводы между контрагентами, для договорной базы с партнерами и поставщиками (в зависимости от вида деятельности бизнеса/ИП). **(отработка возражений)**

Если причина в том, что счёт пока не нужен, то уточняем, когда примерно планирует и спрашиваем разрешения перезвонить ближе к уточненному времени – **Заявку не передаем.**

**Скрипт Действующий бизнес**

*Оператор*: Здравствуйте. Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_, являюсь официальным партнером АО Альфа-Банка. И.О., звоню для того, чтобы предложить выгодные условия обслуживания расчетного счета в Альфа-Банке по развитию и кредитованию для Вашего бизнеса с лимитом до 150 млн.р. Уделите минуту вашего времени, расскажу подробнее?!

*Клиент*: нет, уже открыли.

*Оператор*: Замечательно, что Вы уже выбрали банк для сотрудничества. Банки не стоят на месте, условия тарифов меняются. Например, сейчас наш партнер Альфа-Банк предлагает **новый бесплатный тариф «0 для старта».** Давайте сравним с вашими текущими условиями обслуживания?!

*Клиент*: Давайте.

*Оператор*: ИО, предлагаю рассмотреть условия Альфа-Банка с выгодными тарифами для действующего бизнеса **(на выбор):**

**Вариант 1 ПУ Просто 1%**

- бесплатное открытие счета и обслуживание,

- все платежи внутри банка, а также межбанковские переводы на счета ООО и ИП бесплатно,

- эквайринг всего 1% от суммы транзакций,

- перевод на карту физ. лица любого банка – до 6 млн бесплатно,

- по корпоративной карте снятие до 1,5 млн. бесплатно,

- единственное – это 1% от всех поступлений на р/с до 750т.р.,

- кредитование для бизнеса с лимитом до 150 000 000р. и сроком до 10 лет,

- сертификаты от партнеров на развитие бизнеса на сумму свыше 300 000р.

**Вариант 2 ПУ 0 для старта**

***NEW***

- бесплатное открытие счета и обслуживание,

- 150 000 ₽ на переводы ИП на свой счет,

- 3 платежных поручения в месяц бесплатно,

- 100 000 ₽ внесение наличных на карту через банкоматы,

- бесплатные внутрибанковские переводы в рублях на счета ЮЛ и ИП,

- кредитование для бизнеса с лимитом до 150 000 000р. и сроком до 10 лет,

- сертификаты от партнеров на развитие бизнеса на сумму свыше 300 000р.

**Вариант 3 ПУ на выбор + кредит для бизнеса (удаленные города не кредитуются)**

- лимит кредитования до 150 000 000р.,

- срок кредитования до 10 лет,

- возможность выбора индивидуального графика погашения,

- \*возможность получения кредита по всей России в городах присутствия отделения Банка (удаленные города не кредитуются)

**Вариант 4 ПУ на выбор + Клуб клиентов + Акции с партнерами АБ**

- возможность получения сертификатов от партнеров Альфа-Банка на развитие бизнеса на сумму свыше 300 000р.,

- удобный «Индикатор рисков», предупреждающий о возможной блокировке расчетного счета по 115 ФЗ,

**Вариант 5 ПУ на выбор + Акционный Бизнес-Кредит. Первые три месяца — 0% (удаленные города не кредитуются)**

**Основные преимущества** Акционного Бизнес-Кредита:

- 0% годовых первые 3 месяца с момента выдачи,

- отсрочка погашения основного долга в первые три месяца,

- быстрое принятие решения

- отсутствие залога.

- Условия Акции совместно с партнером АБ и Билайн *«Своим за пол цены»*:

*Корпоративная мобильная связь со скидкой 50% на весь срок действия договора от Билайн, дополнительно скидка 1% от базовой ставки на кредитование для бизнеса, счет с бесплатным обслуживанием или расширенные пакеты услуг со скидкой 50% и другие услуги от Альфа-Банка на специальных условиях!*

***\*Условия доступны только при совместном подключении услуг партнера АБ***

- Условия Акции совместно с партнером АБ и Мегафон:

*МегаФон дарит 5 000 руб. услуги связи и на таргетированную рассылку для привлечения клиентов, АБ откроет расчетный счет с бесплатным обслуживанием, эквайринг под 1%, льготная ставка на кредит для бизнеса (- 1 % от базовой) и другие услуги от Альфа-Банка на специальных условиях!*

***\*Условия доступны только при совместном подключении услуг партнера АБ***

- Условия Акции «Экономьте на заправках до 35% с бизнес-картами Mastercard»:

***Совместная акция с компаниями Яндекс.Заправки и Mastercard.*** *Клиент при покупке топлива через сервис «Яндекс.Заправки» по любой бизнес-карте платёжной системы Mastercard Альфа-Банка экономит до 35% на заправке***. *Для этого клиенту нужно зарегистрироваться в сервисе и привязать бизнес-карту Mastercard Альфа-Банка.****Выгода до 35% у клиента складывается из (20% возврата НДС + 10% скидки + 5% кэшбэк):*

***\*Условия доступны только при совместном подключении услуг партнера АБ***

ИО, я сейчас передам ваш контакт менеджеру Альфа-Банка. Он с вами свяжется и подробно расскажет про условия, подберет подходящий для Вашего бизнеса тариф и сориентирует по дальнейшим действия. Согласны?

**Если положительный ответ:**

*Оператор*: ИО, позвольте уточнить: в каком городе ведете бизнес и какой вид деятельности?

*Клиент*: Буду заниматься строительством небольших домов и строений в Краснодаре.

*Оператор*: торговый эквайринг понадобится?

*Клиент*: нет.

*Оператор*: Уточните еще, пожалуйста, в каком банке на текущий момент открыт р/с?

*Клиент*: Сбер.

*Оператор*: ИО, спасибо за предоставленную информацию. Передаю Ваши контакты менеджеру Альфа-Банка. Он с Вами свяжется в ближайшее время. Хорошего вам дня и успехов в бизнесе. До свиданья.

*Клиент*: до свиданья.

**Если отрицательный ответ: отработка возражений**

Если причина в том, что клиенту нужно подумать, то уточняем, когда примерно планирует и спрашиваем разрешения перезвонить ближе к уточненному времени – **Заявку не передаем.**

**Варианты отработки возражений:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Я работаю с другим банком** | - Согласен с вами, в сегодняшнее время без помощника банка никак, я вам предлагаю ознакомится с тарифами Альфа-Банка, вполне возможно вас они заинтересуют (возможно они будут выгоднее)  -уверен, что, когда Вы выбирали банк, условия были максимально выгодными. При этом потребности, как и бизнес, меняются, именно поэтому предлагаю посмотреть на наше предложение в разрезе Вашей сегодняшней деятельности.  -отлично, что вы уже выбрали банк для сотрудничества. При этом, в наше время, когда рынок банковских услуг насыщен предложениями, важно выбрать оптимальный вариант.  -не призываю прекращать работу с вашими партнерами. Наша цель - предоставить альтернативу, которая позволит вам не зависеть от политики одного банка. Плюс ко всему, вы можете разграничить свои финансовые потоки  -для компании вашего уровня нормально иметь несколько счетов или сравнивать условия.  -для компании вашего уровня нормально сравнивать условия разных банков |
| **У меня уже есть р/с** | - для того, чтобы воспользоваться выгодными доп. продуктами АБ для Вашего бизнеса, предлагаем вам открыть дополнительный расчетный счет на бесплатном тарифе  - предлагаем открыть основной р/с в Альфа-Банке на выгодных условиях (подбор тарифа)  - Понимаю Вас, на первый взгляд выгода может быть не очевидна. <ИО>, скажите, что Вы бы хотели улучшить в работе с Вашим текущим банком? Какие преимущества Вы получаете от сотрудничества с Вашим текущим банком? Как Ваш текущий Банк дополнительно помогает развивать Вам бизнес? |
| **Мне не нужен второй Р/С** | - ИО, обратите внимание, что даже в целях безопасности сейчас многие клиенты открывают дополнительные счета в нескольких банках. Согласитесь, когда бизнес развивается, важно быть уверенным в завтрашнем дне и сохранности ваших счетов. **АБ дополнительно страхует своих клиентов от блокировки счета сервисом «Индикатор рисков», который доступен только клиентам АБ.** |
| **ИП без РКО** | - Обсуживаясь, как юридическое лицо, Вы получаете большое количество сервисов для развития Вашего бизнеса. Вам станет доступно проведение безналичных расчетов с Вашими контрагентами, прием электронных платежей через терминалы и интернет, **получение более крупных сумм по кредиту, увеличение оборотов и дохода для Вашего бизнеса.** |
| **Я подумаю** | - уточните, пожалуйста, какие детали нашего предложения вызывают у Вас необходимость взять паузу? |
| **У меня нет времени на открытие счета / счет в другом банке** | - счет в АБ открывается в течение дня без посещения отделения банка в удобном для Вас месте и времени.  -именно поэтому, я предлагаю озвучить предложение сейчас, чтобы сэкономить ваше время, а далее с вами свяжется менеджер банка. |
| **Перезвоните через …… (полгода)** | - конечно, можно подождать полгода, вот только тарифов и цен таких может не быть, будет обидно. |
| **Отправьте мне КП** | - ИО, давайте я передам Ваши контакты менеджеру Альфа-Банк, он подберет из многообразия тарифов подходящий именно под Ваш бизнес, и направит персонализированное предложение Вам любым удобным способом. |
| **Откуда у вас мой номер** | ИО, информация берется из общедоступных источников.  Мы заинтересованы в сотрудничестве с Вами. Уделите мне пару минут, и я расскажу Вам подробнее о выгодных предложениях Альфа-Банка.  **Далее**  Если Клиент настаивает откуда взяли номер (без негатива): ИО, возможно Вы ранее оставляли этот номер как контактный для организации «\_\_\_\_\_». И.О., с Вами можно обсудить варианты сотрудничества?».  Далее переводим разговор на продукт.  Если Клиент выражает недовольство звонком: И.О., приношу извинения мы учтем Ваше пожелание.   Благодарю за уделенное время. Всего доброго. (Ставим конечный статус «Отказ».) |