

Регламент ведения переговоров



Некорректно проведенные переговоры вместо желаемого результата: погашения долга – **могут нанести ущерб**, как компании, так и самому оператору.



Для того чтобы избежать негативных последствий,

внимательно ознакомьтесь с этим регламентом.

Регламент ведения переговоров: Представление



Хорошо!

Можно не заострять внимание на том, что звонок поступает из **коллекторского** агентства в самом начале разговора. Иногда опустив эту деталь, Вам будет проще добиться лояльности собеседника.

Например:

«Здравствуйте, звонок из компании/агентства «Феникс». Меня зовут Сергей Викторович.»



Плохо!

Нельзя заявлять о своей принадлежности к руководящему составу коллекторского агентства «Феникс» и представляться сотрудниками государственных органов.

«Здравствуйте, звонок из агентства «Феникс». Я Сергей Викторович, куратор выездной группы (руководитель отдела/зам. начальника).»

Хорошо!

Если собеседник настаивает на том, чтобы Вы представились полностью, можно назвать любую вымышленную фамилию.

Например:

«Моя фамилия: Орлов (Марков/Петров и т.д.) – а теперь вернемся к теме разговора.»



Плохо!

Недопустимо озвучивать вымышленные фамилии с юмористическим или оскорбительным содержанием.

«Губашлёпов (Пупкин/Родригез и т.д.) – моя фамилия. А теперь продолжим разговор.»

Регламент ведения переговоров: **Общие положения**



Хорошо!

Допускается обращение к должнику на «ты» или по имени:

- Если должник самостоятельно просит об этом.
- Если это поможет повысить лояльность и доверие должника к оператору.

Например:

«Сергей, если Вам так удобнее, то можем перейти на «ты».»



Плохо!

Нельзя начинать переговоры с фамильярного обращения по собственной инициативе.

*«Серёж, ну ты куда пропал-то?
Почему не платишь?»*



Хорошо!

Допустимо применение нагрузки в утвердительной форме с использованием статей УК/ГК/ФЗ/УКП/ГПК, представленных на **Учебном портале**.

Например:

«Мы подготовили заявление на основании статьи 177 УК РФ «Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности».

Завтра

оно будет направлено в полицию.»



Плохо!

Запрещено употребление любых других нагрузок. **Категорически запрещается** применение: угроз физической расправы; шантажа; нагрузок, связанных с детьми.

«Раз не хотите говорить с нами, то придется дать Ваш адрес местным бандитам. Спрячьте подальше утюги и паяльники...»

Хорошо!

Использование нагрузки «**Выездная группа**» допустимо исключительно в рамках скрипта.

Стандартный текст:

«В ближайшее время на адреса, указанные должником, будет направлена выездная бригада для решения вопроса оплаты при личной встрече».

или

*«Мы имеем право решать вопросы оплаты долга,
в том числе и посредством личных встреч.*

... не противоречит закону»



Плохо!

Раскрытие нагрузки «Выездная группа» вне скрипта **запрещено**.



Плохо!

Недопустимо провоцировать должника или его окружение на конфликт.

- Грубость и оскорбительные высказывания недопустимы;
- Унижение человеческого достоинства запрещено.



*За язвительный тон, насмешки (например, над дефектами речи или акцентом), оскорбления на национальной, территориальной или религиозной почве **оператор** может понести ответственность вплоть до уголовной.*



Регламент ведения переговоров:
**Родственники и 3-е
лица**



Хорошо!

Допустимо употребление 45 статьи Семейного кодекса РФ в качестве нагрузки.

Например:

«Уведомляю Вас, согласно 45 статье СК РФ супруги несут солидарную ответственность по долгам.»

или

«Своим бездействием Сергей Викторович может создать трудности и для жены. Согласно 45 статье СК РФ, супруги несут солидарную ответственность по долгам.»



Плохо!

Употреблять по отношению к родственникам или 3-м лицам любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.

Хорошо!

Допустимо употребление 33 статьи Федерального закона «Об исполнительном производстве» в качестве нагрузки.

Например:

«Согласно статье 33 ФЗ «Об исполнительном производстве», опись и арест имущества производится судебными приставами по месту жительства, пребывания должника или месту нахождения его имущества.»



Плохо!

Употреблять по отношению к родственникам или 3-м лицам любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.

Хорошо!

Допустимо применение аргумента «Моральное спокойствие» как нагрузки.

Например:

«Уведомляю Вас, что помимо сотрудников звонки может осуществлять автоматизированная система.»



Плохо!

Употреблять по отношению к родственникам или 3-м лицам любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.

Хорошо!

Использование в качестве нагрузки статьи 113 Уголовно-процессуального кодекса РФ «**Привод в случае неявки по повестке**» допустимо исключительно в рамках скрипта.

Стандартный текст:

«Вы являетесь контактным лицом, указанным в анкете при получении кредита Сергеем Викторовичем. Просим не уезжать в течение недели, Вас могут пригласить в качестве понятого для освидетельствования процедуры описи имущества нашего должника.»



Плохо!

Раскрытие нагрузки «Привод в случае неявки по повестке» вне скрипта **запрещено**.





Регламент ведения переговоров: Коллеги



Хорошо!

В качестве нагрузки на работодателя допустимо применение статьи 98 Федерального закона «О коммерческой тайне».

Например:

*«Согласно 98 ФЗ «О коммерческой тайне»
Статья 5, пункты 5 и 6 – сведениями, которые не могут составлять коммерческую тайну, являются: сведения о численности, о составе работников,
о системе оплаты труда и о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по иным социальным выплатам.»*



Плохо!

Употреблять по отношению к работодателю любую нагрузку, помимо описанной в этом разделе, недопустимо.

Хорошо!

Использование в качестве нагрузки статьи 142 Трудового кодекса РФ «**Ответственность работодателя за задержку зп**» допустимо исключительно в рамках скрипта.

Стандартный текст:

«Я уверен, что в вашей организации ТК соблюдается полностью, в том числе знают про 142 статью ТК РФ, поэтому з/п не задерживают.»



Плохо!

Раскрытие нагрузки «Ответственность работодателя за задержку зп» вне скрипта запрещено.



Регламент ведения переговоров:
**Договоренность
на оплату**



Хорошо!

В процессе переговоров общую сумму долга следует округлять в большую сторону до рубля.

Однако при оформлении обещания, должна быть озвучена точная сумма с копейками.

Например:

Если сумма долга 12 148 рублей 65 копеек – она округляется до 12 149 рублей. А во время оформления обещания озвучивается 12 148 рублей 65 копеек.



Плохо!

При оформлении обещания на оплату части суммы долга, следует учитывать, что минимально допустимая сумма обещания составляет 1000 рублей.



Хорошо!

Если общая сумма долга **не превышает 15 000 рублей** – дается **24 часа** на полное погашение долга.

В остальных случаях – дается 3 дня.

Максимально допустимый срок оплаты – 2 недели.



Регламент ведения переговоров: Резюме разговора



Хорошо!

Достигнув договоренности на оплату, следует мотивировать плательщика подвести итоги переговоров до завершения звонка.

Самостоятельно проговорив сумму, срок оплаты и другие детали в конце разговора, должник или 3-е лицо лучше запоминает требуемые действия.



Плохо!

Нельзя забывать о необходимости озвучивать плательщику последствия нарушения достигнутых договоренностей. Он должен понимать серьезность ситуации и степень возлагаемой ответственности.

Плохо!

Запрещено мотивировать на повторный звонок в коллекторское агентство, когда в этом нет необходимости, в том числе и после внесения оплаты.

Например:

«Когда отправите подтверждающие документы – можете перезвонить, чтобы проверить, дошли ли они.»



Хорошо!

Если договоренности на оплату достигнуть не удалось, собеседнику перед завершением разговора необходимо озвучить возможные последствия для должника.

В случае если переговоры велись с 3-м лицом, важно уточнить каким образом и когда он передаст информацию должнику.





Успешных переговоров!

