



Тинькофф

Как продать кредит на покупку



Tinkoff.ru



Получите ответы на вопросы

- ✓ Как предлагать кредит и рассрочку
- ✓ Чего не стоит делать при продаже кредита
- ✓ Почему неэффективно продавать кредит отдельно от товара
- ✓ Почему в общении с клиентом вопрос лучше утверждения
- ✓ Как работать со страхами и возражениями покупателя



3 главных правила

1

Сообщайте всем клиентам, что продаете в кредит

При любой покупке перечисляйте все способы оплаты, как в англоязычном правиле 3 C: cash, card, credit. Если продаете в рассрочку, также назовите ее. Так вы дадите понять, что кредит и рассрочка — обычные виды оплаты

2

Познакомьте клиента с условиями

Не настаивайте на выгоды условий — просто рассчитайте их. Подчеркните, что такой расчет ни к чему не обязывает

3

Обсудите страхи, связанные с кредитами

Если клиент эмоционально отказывается от кредита, спокойно уточните возражения и поработайте с ними

У многих наших партнеров больше половины покупателей оформляет кредит. В этих магазинах кредит предлагают каждому клиенту наряду с другими видами оплаты



Чего избегать в общении с клиентом



Не пытайтесь специально продавать кредит

Навязчивость продавцов отталкивает даже потенциально согласных на кредит клиентов



Не делитесь личными предубеждениями

Разным клиентам подходят разные способы оплаты. Просто расскажите об условиях, и клиент сделает осознанный выбор



Не заставляйте клиента разбираться самостоятельно

Главный помощник в выборе способа оплаты не брошюра о кредитах, а продавец. Не избегайте диалога с клиентом



Учитывайте ассоциации покупателя

Если продавать кредит как отдельный продукт

- ✓ «Продавец решил, что я не могу позволить себе оплату другим способом»
- ✓ «Возможно, у меня и вправду не так много денег. Лучше отложу покупку»
- ✓ «Выясняют мой бюджет — сейчас кредиты начнут навязывать»
- ✓ «Хотят продать мне более дорогой товар, потому и предлагают кредит»

Если называть кредит в числе других видов оплаты

- ✓ Не будет ощущения, что вы оцениваете финансовые возможности клиента
- ✓ Вы покажете, что кредит — стандартный, а значит, популярный способ оплаты
- ✓ Клиент сам поймет, что ему доступно больше денег, чем он планировал
- ✓ Зная, что не нужно платить сразу, клиент может выбрать более дорогой товар



Меньше утверждений, больше вопросов

Заинтересовать клиента и выяснить его страхи поможет диалог, а диалог начинается с вопроса

Не очень

- Принимаем наличные и карты. Вот реклама банковских продуктов
- У нас уникальные условия кредита: ставка смешная — не пожалеете
- Зря не хотите рассмотреть кредит. Упускаете шанс купить реальную вещь!

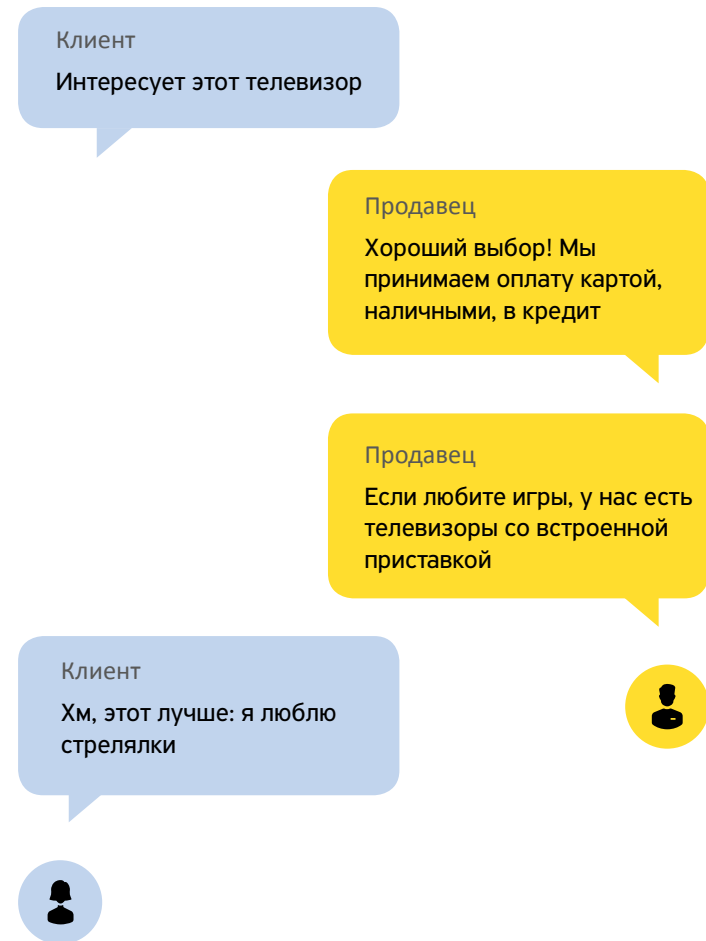
Лучше

- ✓ У нас можно заплатить наличными, картой, в кредит и в рассрочку. Как вам удобнее?
- ✓ Хотите, отправим заявку и посмотрим, что банк предложит? Если что, откажетесь
- ✓ А что вас смущает в кредитах? У вас или ваших знакомых был негативный опыт?



Продажа кредита и рассрочки: пример

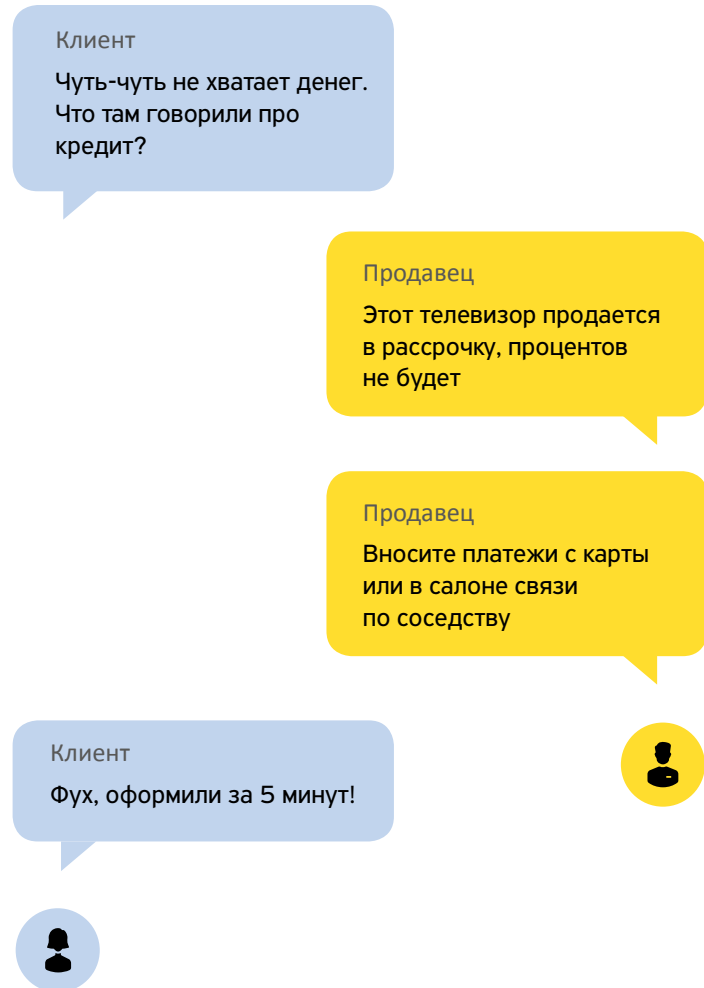
- ✓ **Перечисляйте все способы оплаты каждому клиенту:** наличные, карта, кредит
- ✓ **Работайте для взаимной выгоды:** клиент получит более функциональный товар, вы — больше денег





Продажа кредита и рассрочки: пример

- ✓ **Предложите рассрочку, если она есть:**
клиент готов тратить больше, когда не нужно переплачивать
- ✓ **Расскажите о способах погашения кредита.**
Вы покажете, что вносить платежи легко





Продажа кредита и рассрочки: пример

- ✓ **Получите постоянного клиента:**
довольный покупатель вернется
ВНОВЬ
- ✓ **Зарабатывайте бонусы**
за каждый кредит и тратьте
с удовольствием





Как работать с возражениями?



«Мне привычней платить наличными»

Клиент:

У меня есть наличные для оплаты.
Зачем мне кредит?



Продавец:

Можно выбрать любой вид оплаты,
у каждого есть плюсы и минусы.
Вот минусы наличных

- ✓ **Ограниченный выбор товаров**
В кредит или в рассрочку вы купите то, что нравится, а за наличные — только то, на что есть деньги
- ✓ **Нужно сразу отдать крупную сумму**
С кредитом или рассрочкой вы платите постепенно, а свободные наличные можно выгодно вложить, а не замораживать в покупках





«Никогда не связываюсь с кредитами»

Клиент:

Я умею планировать расходы, так что деньги есть. А кредит — лишняя головная боль



Продавец:

Кредит и рассрочка как раз подходят тем, кто умеет планировать наперед

- ✓ Если вы привыкли контролировать траты, проблем с погашением не будет. Достаточно запланировать выплаты в своем бюджете
- ✓ При этом вы сразу получите желаемый товар или более функциональную модель того, что выбрали
- ✓ Я все оформлю. Вам нужно будет только вносить платежи удобным способом





«Эти банки просто наживаются на нас»

Клиент:

Кредит — это кабала. Банкам лишь бы нажиться на простых людях



Продавец:

- ✓ **Вы платите не просто так**
Банк, как и вы, берет плату за свою работу. Работа банка — находить для людей дополнительные средства
- ✓ **Кредит и рассрочка — обычные услуги**
Вы платите за то, чтобы пользоваться товаром уже сейчас и чтобы не отдавать сразу крупную сумму, которая может пригодиться для других целей
- ✓ **Тинькофф делает кредиты дешевле**
Например, они не платят за содержание банковских отделений, поэтому могут снизить процент по кредиту





«Что за Тинькофф? Вдруг мошенники?»

Клиент:

Ничего не знаю о Тинькофф

По телевизору сказали: эти кредиты — один обман



Продавец:

- ✓ Сомнительных контор много, но Тинькофф — не однодневка: на рынке почти **15 лет, 8 млн клиентов**, а все условия можно проверить на официальном сайте Tinkoff.ru
- ✓ Тинькофф входит в тридцатку крупнейших банков России. **В 2016 году Тинькофф стал банком года по версии портала Banki.ru**
- ✓ Наверняка вы видели банкоматы Тинькофф в магазинах или рекламу по телевизору. У них большой бизнес: и мобильную связь предоставляют, и билеты продают





«Что за банк без отделений?»

Клиент:

У них даже отделений нет, платежи вносить неудобно



Продавец:

С Тинькофф вам не нужно приезжать в офис и стоять в очередях. Выбирайте удобный способ погашения, все они без комиссии

- ✓ **Переводом с карты любого банка** в приложении или в личном кабинете на Tinkoff.ru
- ✓ **В банкоматах и терминалах Тинькофф.** Они есть во всех крупных городах
- ✓ **Наличными у множества партнеров,** включая Евросеть, Билайн, МТС

Хотите, сразу найдем ближайшую к вам точку пополнения на карте?





«Про них много негатива в интернете»

Клиент:

Постоянно вижу какие-то гадости в интернете про Тинькофф и основателя



Продавец:

- ✓ **Так отвечайте молодым людям**
Нечистоплотные блогеры иногда пытаются хайпануть на популярности Олега Тинькова
- ✓ **...А так — покупателям постарше**
Плохие отзывы часто заказываются конкурентами. Многие недовольны тем, что Тинькофф активно развивается
- ✓ **Заканчивайте ответ так**
Настоящие проблемы клиентов всегда оперативно решает служба поддержки. А лживые отзывы легко опровергнуть фактами, что и делают в Тинькофф



Мы всегда рады ответить

Как с нами связаться

Напишите в чат или по адресу эл. почты pos@tinkoff.ru

Позвоните в службу поддержки по телефону **8 800 755-11-10**

Когда у вас появится персональный менеджер, обращайтесь за помощью к нему. Менеджер Тинькофф отнесется к вашим проблемам как к своим

Tinkoff.ru