



Долговая история

Как я уговариваю людей брать кредиты

Я работаю в банке. Так я говорю знакомым. Это правда, но по факту всё немного иначе. Я хожу по торговому центру и уговариваю людей брать кредиты. Задаю наводящие вопросы о совершённых покупках, пытаюсь завязать разговор и убедить человека в том, что кредитная карта даст ему много бонусов. Главное – довести человека до своей стойки, а дальше дело за малым.

В банк я устроилась на лето, до этого у меня не было никакого опыта работы, я ничего не знала о кредитовании и секретах банковского дела. Меня направили на трёхдневное обучение, где основной акцент делался на психологию и методы продаж: нас учили, как установить контакт с собеседником и вызвать доверие. Я сдала экзамен, став менеджером по финансовым услугам, и вышла в торговый центр атаковать народ.

Передо мной стоит непростая задача: я должна сделать так, чтобы клиент оформил кредитную карту или взял кредит наличными, хотя для него это изначально может быть невыгодно. Тем не менее, я не могу врать клиенту или недоговаривать, нужно, чтобы он понимал все условия кредитования, но всё равно на них шёл.

Со мной вместе в торговом центре работают такие же, как и я, студенты, которые не хотят зависеть от родительского кошелька. Кто-то из них ещё совсем новичок, некоторые работают здесь и по четыре месяца.

На курсах утверждалось, что наиболее охотно люди отвечают на вопросы: «Какая у вас мечта?», «На что вы потратили свободные 100 ты-



Кредитная карта только кажется лёгким и приятным приобретением, но на самом деле это как сыр в мышеловке

сяч рублей?», «О каком подарке вы мечтаете?». Вот только на деле вопросы не действовали. В ответ люди смотрели удивлёнными глазами, кто-то останавливался, говоря, что это не моё дело, кто-то торопливо проходил мимо, даже не взглянув.

На помощь мне пришла руководитель группы продаж. Она уверенно заявила, что всё, что говорили на курсах, нужно забыть. Два года назад она начинала так же, как и я, но благодаря усердной работе и активному привлечению кредиторов добилась успеха. Она помогла мне поверить в себя и научила действенным вопросам. Так я привлекла своего первого клиента.

– Каким образом вы оплачиваете свои ежедневные покупки? – обратилась я к идущей по торговому центру девушке.

– Картой, – моментально ответила она.

– А что вы с этого имеете?

– Ничего, а разве должна? – удивилась девушка и остановилась.

– Конечно. Сегодня я предлагаю вам скидки во всех магазинах от трёх до 30 процентов, также возврат три процента от каждой вашей покупки. Давайте пройдем к стойке за более подробной информацией, – произнесла я как можно убедительней.

Девушка заинтересовалась моим предложением, согласилась пройти к стойке и оформить кредитную карту. Вот он, первый банковский продукт, который мне удалось реализовать! Я поняла, что главное в моей работе – не бояться отказов и

уверенно объяснять, что наш банковский продукт лучше всех.

Чем дольше работаешь и больше тонкостей узнаешь о продукте, тем сложнее его предлагать. В первое время я подходила к людям и уверенно говорила, что у кредитной карты есть льготный период 51 день. За два месяца вполне реально погасить кредит и не переплатить проценты. Но сейчас я узнала, что срок, в который ты можешь выплатить сумму без процентов, лишь 30 дней, после начинаются дополнительные выплаты: 0,77% от потраченной суммы и 99 рублей за использование карты. Допустим, если ты потратил 500 рублей с кредитной карты, вернуть должен 984. А это уже совсем немалые деньги.

Чтобы привлечь клиентов, приходится идти на уловки. Например, если у человека в руках пакет с названием магазина, я могу слухавить и сказать, что кредитная карта даст ему скидку в этот самый магазин, хотя на самом деле этого не произойдёт.

Клиенты встречаются разные, в том числе очень мнительные. С ними нужно уметь справляться. Однажды я долго объясняла девушке всю выгоду банковских предложений, мы даже бумаги подписали, но вдруг, получив карту в руки, она испугалась. К каждому человеку нужен свой подход, я стараюсь держаться уверенно и с улыбкой. А потому уже сейчас каждый пятидесятый клиент говорит мне «да».

Екатерина Онучина, 18 лет

Кстати

Кредитные карты нередко становятся поводом для настоящих скандалов. Родители студентов-металлургов Уральского федерального университета обратились в Роспотребнадзор с жалобой на то, что их детям вместе с обычными картами для получения стипендии выдали кредитные. Молодые люди подписали договоры на выпуск и обслуживание карт для перечисления бюджетных выплат, а также другие соглашения, которые были в пакете. Родители студентов заявили, что их детей ввели в заблуждение, к тому же предложили им общие тарифы. Практика кредитования студентов, не имеющих работы, в банковском деле в принципе отсутствует. Роспотребнадзор выдал банку предписание прекратить нарушение законодательства, однако банкиры решили обжаловать это решение в Арбитражном суде Свердловской области. Суд встал на сторону надзорного ведомства и оставил заявление банка без удовлетворения.

Говорите, какой процент надо заплатить по карте?



«Четыре комнаты» в квадрате

Коворкинги (пространство для посиделок, где платишь только за время) завоевали популярность у уральских школьников и студентов ещё этой весной. Тогда в Екатеринбурге работали сразу три таких заведения («Новая эра» писала о них в номере за 20 апреля). Но летом сразу два закрылись. Действительно, такие пространства не приносят их создателям никакой финансовой выгоды. Есть и проблема с тем, каким должен быть формат места. Но, кажется, все вопросы разрешаются. И «посиделочные» снова возвращаются.

Вчера заново открылось молодёжное пространство «Четыре комнаты». Четыре комнаты в центре Екатеринбурга, где, как и раньше, будут проходить творческие встречи и музыкальные вечеринки. Теперь у него изменился дизайн, появилась кухня. Вроде бы прежняя «посиделочная», но выглядит по-новому. В ближайшее время «Новая эра» планирует на себе проверить, как работает пространство. В «Четырёх комнатах» мы хотим провести встречу с нашими авторами. За подробностями следите в нашей группе во «ВКонтакте».

Кстати, молодые ребята – создатели «Четырёх комнат» запустили ещё и свой хостел чуть поодаль. В помещении всего восемь комнат, и все стены раскрашены екатеринбургскими граффитистами. Планируется, что это место станет творческой резиденцией для художников, которые приезжают в столицу Урала. Здесь они смогут и жить, и работать, и вдохновляться – из окон открывается красивый вид на город.

Группа «ВКонтакте» <http://vk.com/fourrooms>

Екатерина Градобоева