

Дмитрий Минин



Звонок, который меняет всё:
Как привести клиента в офис
за 3 минуты!

Дмитрий Минин

**Звонок, который меняет
всё: Как привести клиента
в офис за 3 минуты!**

«Автор»

2025

Минин Д. И.

Звонок, который меняет всё: Как привести клиента в офис за 3 минуты! / Д. И. Минин — «Автор», 2025

Это практическое руководство для операторов юридических центров, чья задача — превратить телефонный звонок в очную консультацию. Акцент сделан на навыках, которые не требуют юридической экспертизы, но критически важны для успеха: умение выстроить доверительный диалог, преодолеть возражения и мотивировать клиента на действие. Ключевые темы:- Психология клиента: Почему люди ищут «бесплатную помощь онлайн», как выявить скрытые страхи и превратить их в потребность приехать в офис.- Структура звонка: Готовые скрипты (от приветствия до записи), работа с возражениями (Сам решу, Далеко ехать), правилам этикета.- Инструменты влияния: Техника СПИН-вопросов (ситуативные, проблемные, извлекающие, направляющие), аргументы-«триггеры» («Без документов мы дадим только общий совет»). Почему работает:- Конкретика вместо теории: Диалоги, чек-листы, шаблоны фраз- Фокус на цели: Все советы ведут к одному — привести клиента в офис- Опыт автора: методика, проверена на тысячах переговоров

© Минин Д. И., 2025

© Автор, 2025

Содержание

Предисловие	6
Глава 1. Введение в компанию и миссия	8
Глава 2. Особенности работы с клиентами	9
Глава 3. Цели клиента	10
Конец ознакомительного фрагмента.	12

Дмитрий Минин
Звонок, который меняет всё: Как
привести клиента в офис за 3 минуты!

Достаточно трех минут, чтобы изменить чью-то жизнь.

Главное - услышать за возражениями крик о помощи.

Дмитрий Игоревич Минин

Звонок который меняет всё: Как привести клиента в офис за 3 минуты!

**Методическое пособие для оператора юридического КЦ.*

Предисловие

Дорогие коллеги!

Прежде чем приступить к обучению, важно понять суть нашей работы, миссию компании и особенности взаимодействия с клиентами. Это руководство станет вашим надежным помощником в освоении навыков, которые помогут не только эффективно выполнять задачи, но и вносить вклад в решение реальных проблем людей.

Мы — Центр правовой защиты, действующий в рамках Федерального закона № 324 «О бесплатной юридической помощи» и других программ. Наша ключевая задача — предоставлять гражданам бесплатную юридическую консультацию, включающую:

- Экспертную оценку ситуации профильным юристом;*
- Анализ документов клиента;*
- Формирование правовой позиции;*
- Пошаговый план решения проблемы.*

Ваша роль как оператора — стать связующим звеном между клиентом и юристом. Ваша цель — мотивировать человека прийти на очную консультацию.

Для этого не потребуются глубоких юридических знаний, но важны навыки общения, умение слушать и аргументированно преодолевать возражения.

Кто наши клиенты?

Это люди с самыми разными проблемами: от бытовых споров до сложных судебных процессов. Они обращаются к нам, потому что ищут быстрое и бесплатное решение. Однако их главная цель — не просто получить ответ, а обрести уверенность в завтрашнем дне. Здесь и кроется ваша задача: показать, что очная встреча с юристом — это не формальность, а шаг к гарантированному результату.

В этом руководстве вы найдете:

#Техники презентации — как завоевать доверие с первых секунд разговора.

#Принципы эффективного диалога — от вопросов, раскрывающих потребности клиента, до работы с возражениями.

#Аргументы, которые помогут убедить даже скептически настроенных людей.

#Психологические аспекты — почему клиенты откладывают визит и как создать для них «точку невозврата».

Помните: каждый ваш звонок — это возможность изменить чью-то жизнь. Да, клиенты могут быть непунктуальными, сомневающимися или излишне эмоциональными. Но за каждым случаем стоит человек, который верит, что вы поможете ему найти выход.

Успех в этой работе зависит не от заучивания шаблонов, а от искреннего желания помочь и умения слышать. Доверяйте себе, используйте знания из этого пособия — и вы станете не просто оператором, а настоящим проводником в мире права.

В добрый путь!

С уважением, Минин Дмитрий Игоревич!

Глава 1. Введение в компанию и миссия

Прежде чем начинать обучение работе, предлагаю Вам для начала ознакомиться с нами, с тем, кто наш клиент и что он из себя представляет.

Мы "Центр правовой защиты", который в рамках ФЗ 324 "О бесплатной юридической помощи" и многих других сопутствующих программ оказываем "БЕСПЛАТНУЮ ЮРИДИЧЕСКУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ".

В термин "бесплатная юридическая консультация" включено:

- консультация с юристом, который специализируется именно на той сфере, которая необходима доверителю
- первичное изучение документов клиента (если они имеются)
- определение правовой позиции, т.е. выявление правовой проблемы, если она имеется, и комментарии специалиста по этой проблеме
- разработка специалистом пошагового алгоритма решения юридической проблемы.

“Именно это нужно будет объяснять клиенту, когда Вы будете его приглашать в офис”

Вы будете заниматься юридическим консультированием и продажами (телефонными продажами). Основная Ваша цель, как оператора, это привести клиента на прием к юристу на “Бесплатную юридическую консультацию”. Соответственно Вы должны понимать, что результатом Вашей работы это ТОЛЬКО ВИЗИТ КЛИЕНТА В ОФИС. Не нужно бояться того, что вы не знакомы или мало знакомы с юридической сферой, она Вам при работе с людьми не понадобится почти вовсе, все остальные нюансы, которые есть, мы ниже напишем.

Глава 2. Особенности работы с клиентами

Теперь обсудим, кто потенциальный клиент и некоторые нюансы. Мы получаем заявки от физических лиц, т.е. обычных граждан и жителей нашей огромной страны. У этих людей огромное количество проблем, начиная с того, что в магазине им продали просроченный сыр, и заканчивая тем, что человек хочет обратиться в ЕСПЧ (Европейский Суд по Правам Человека).

Здесь есть смысл немного поговорить о психологии и о формальной логике, почему люди нам пишут и что они хотят?

Разделим это на пару этапов:

1. что заставило его нам написать или позвонить,
2. важность проблемы для клиента,
3. цель клиента.

В повседневной жизни человека всегда возникают те или иные ситуации, решение которых человек не знает, и для того чтобы решить свой вопрос или проблему, человек начинает искать информацию, касающуюся его вопроса, а так как поговорить проще, чем самостоятельно искать всю информацию и “напрягать мозги”, человек идет по максимально простому пути.

Он находит специалиста в интернете, который знает как решить его вопрос и пишет ему, т.к. это и быстрее, и более объективно. И вот на данном этапе они пишут нам.

Теперь поговорим о важности. Есть вопросы перекрестные, т.е., когда человеку нужен всего лишь ответ “да” или “нет”.

Пример:

“Имею ли я право вернуть товар в магазин или нет?”

“Прав ли я в данной ситуации или нет ?” и т.д.

Имеются и достаточно сложные вопросы, когда клиент прошерстил уже весь интернет, а ответ на свой вопрос все же не нашел. Тогда он ищет хорошего специалиста для подробного разбора вопроса.

К таким вопросам относятся:

- вопросы по земельному праву,
- жилищному праву,
- уголовному праву,
- трудовые споры и т.д.

Это достаточно важные вопросы, нерешение которых может привести к серьезным последствиям.

Глава 3. Цели клиента

В современном обществе время очень ценный ресурс, и люди всячески пытаются на нем сэкономить. Тут все достаточно просто, все люди хотят решить свои вопросы максимально быстро и выгодно для себя с минимальными расходами. Именно поэтому фраза “Бесплатная юридическая консультация ОНЛАЙН” пользуется большой популярностью. Люди хотят, не выходя из дома, решить все свои проблемы, и неважно, насколько это реально или нет. Им главное, чтобы они и дальше лежали на своих удобных диванах, а их вопрос за БЕСПЛАТНО решался.

Наша же с вами задача - дать им это, но при этом создать необходимость “живой” консультации с юристом, и только тогда человек встанет со своего дивана и приедет.

- Работа
- Презентация
- Слушать - слышать
- Вопросы
- Аргументы
- Презентация

Что такое презентация - это подготовленная, правильно построенная речь, которая клиенту должна ответить на следующие вопросы:

- как Вас зовут,
- кто Вы,
- причина звонка,
- порядок того, что будет дальше происходить.

Пример: ЮПК - юрист первичной консультации, К- клиент

- ЮПК. Здравствуйте, меня зовут Илья Федорович, я являюсь юристом первичной онлайн консультации. Вы оставили у нас заявку(звонили) по вопросу ЗПП, скажите, пожалуйста, вопрос еще актуален?

- К. да

- ЮПК. Расскажите, пожалуйста, поподробнее, что у Вас произошло, чтобы я смог Вас проконсультировать, по итогу консультации я постараюсь Вам помочь и объяснить как решить Ваш вопрос.

- К. история.....

- ЮПК. Давайте я задам Вам пару вопросов для выявления всех нюансов Вашего вопроса?

- К. Слушаю.

- ЮПК. Далее идут вопросы, связанные с темой (все вопросы по тематикам будут ниже)

- К. ответы на вопросы

- ЮПК. Ирина Ивановна, вопрос у Вас достаточно запутанный / требует дополнительного изучения документов и т. д. Вы сможете к нам подъехать в офис?

- К. да / нет / а где вы находитесь / надо подумать

ДА- тут все максимально просто, вы диктуете клиенту адрес и определяетесь со временем, когда он/она сможет к Вам приехать.

“Примечание - при записи клиента на прием надо стараться записывать день в день, максимум завтра, т.к. клиенты очень непунктуальные люди и они они могут про Вас забыть, на сегодня-завтра они будут помнить, но все, что дольше, имеет огромную вероятность слива.”

НЕТ- когда Вам клиент говорит, что он не готов к Вам приехать, не нужно класть трубку и говорить до свидания, это всего лишь возражение, которое нужно побороть.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.