



OBIEKCJA 1

- Widzę, że często korzysta Pan z karty do wypłat z bankomatu. Czy próbował Pan płacić nią bezpośrednio w sklepie?
- To zrozumiałe, ale płacąc kartą, również może Pan bardzo dokładnie kontrolować wydatki. Po każdej transakcji widzi Pan aktualny stan konta w aplikacji lub bankowości internetowej, a cała historia zakupów jest zapisana. To często pomaga lepiej zarządzać budżetem – można nawet ustawić powiadomienia o każdej płatności. Czy chciałby Pan, żebym pokazał, jak to działa na telefonie?

Wolę płacić gotówką, bo mam wtedy większą kontrolę nad wydatkami.

Nie, wolę gotówkę. Mam wtedy lepszą kontrolę – widzę na bieżąco, ile mi zostało.

OBIEKCJA 2

- Zauważyłam, że korzysta Pan z karty głównie do wypłaty gotówki. Czy nie myślał Pan o płaceniu nią w sklepach?
- Rozumiem obawy, ale proszę pamiętać, że każda karta jest chroniona kodem PIN – nikt nie wykona płatności powyżej 100 zł bez jego znajomości. Poza tym, jeśli karta zostanie zgubiona, można ją natychmiast zastrzec przez aplikację lub infolinię – wtedy nikt nie będzie mógł z niej skorzystać. Bank również chroni Pana przed nieautoryzowanymi transakcjami. W praktyce płatność kartą jest znacznie bezpieczniejsza niż noszenie większej ilości gotówki przy sobie.

Boję się, że płacąc kartą, łatwiej stracę pieniądze, gdy ją zgubię.

Szczerze mówiąc, boję się, że jak zgubię kartę, to ktoś ją wykorzysta i stracę pieniądze.

OBIEKCJA 3

- Zauważyłam, że wypłaca Pan gotówkę z bankomatu, ale nie korzysta z karty w sklepach. Czy jest jakiś powód?
- To bardzo proste! Wystarczy zbliżyć kartę do terminala i gotowe – jeśli kwota jest niższa niż 100 zł, nie trzeba nawet podawać PIN-u. Chętnie pokażę Panu, jak to wygląda na przykładzie – możemy nawet zrobić symulację tutaj, by przekonał się Pan, że to łatwe i szybkie.

Nie wiem, jak używać karty do płacenia w sklepie.

Nigdy nie płaciłem kartą w sklepie, nie wiem nawet, jak to się robi.

Zalety karty VISA

Płatność kartą to nie tylko **wygodniejsza, ale i tańsza forma płatności**, więc coraz więcej sklepów i punktów usługowych akceptuje płatności bezgotówkowe.

Płacąc kartą, nie musimy martwić się o brak drobnych, poszukiwanie bankomatu czy przechowywanie większych sum pieniędzy w portfelu, co może być ryzykowne w przypadku kradzieży lub zgubienia.



Karty płatnicze dają też dodatkowe możliwości – pozwalają płacić przez Internet, korzystać z płatności mobilnych, a także uczestniczyć w programach lojalnościowych czy promocjach oferowanych przez banki i sklepy.



Dla wielu osób niezwykle ważny jest także aspekt bezpieczeństwa – transakcje kartą są chronione przez bank, a w razie zgubienia lub kradzieży karty można ją łatwo zastrzec i odzyskać środki.



Ponadto, płatności kartą pozwalają lepiej kontrolować wydatki – dzięki historii transakcji w bankowości internetowej czy aplikacji mobilnej, zawsze wiemy, ile i na co wydaliśmy pieniądze.



Mimo tylu zalet, wciąż spotykamy klientów banku, którzy mają rachunek, ale nie zdecydowali się na wyrobienie karty płatniczej.



Taka sytuacja to **doskonała okazja, by w rozmowie pokazać, jak wiele można zyskać**, posiadając kartę oraz odpowiedzieć na wszelkie wątpliwości i pytania klienta.

Poznaj powody

Podstawą takiej rozmowy powinna być atmosfera zaufania i otwartości.

Warto rozpocząć od pytania o doświadczenia klienta z rachunkiem i o to, czy czegoś mu nie brakuje w codziennym bankowaniu.

Klient powinien poczuć, że nie chodzi wyłącznie o sprzedaż produktu, ale o realną pomoc i dopasowanie usług do jego potrzeb.

Może się okazać, że obawia się o bezpieczeństwo swoich środków, nie jest przekonany do płatności bezgotówkowych lub po prostu nie miał okazji poznać wszystkich zalet karty.

Dopiero wtedy, gdy wiemy, co leży u podstaw decyzji klienta, możemy przedstawić odpowiednie argumenty i rozwiązać jego wątpliwości.



Nie widzę dla siebie zastosowania karty

- Oczywiście, rozumiem takie podejście. Warto jednak mieć kartę choćby na wszelki wypadek, kiedy trzeba nagle wypłacić gotówkę lub opłacić coś poza godzinami pracy oddziału. Dla wielu naszych klientów karta okazała się przydatna właśnie w nieprzewidzianych sytuacjach. Kartę można mieć przy sobie i używać tylko wtedy, gdy faktycznie zajdzie taka potrzeba.

Nie kupuję przez Internet, a w sklepach płacę gotówką.

Obawa przed zgubieniem karty

- To bardzo ważny temat, bezpieczeństwo jest dla nas priorytetem. Każda transakcja jest chroniona kodem PIN, a w razie utraty karty można ją od razu zastrzec przez telefon lub aplikację. Dodatkowo, transakcje powyżej określonej kwoty wymagają potwierdzenia. Chętnie pokażę Panu, jak dbać o bezpieczeństwo i jak szybko zastrzec kartę w razie potrzeby. Poza tym gotówkę również można zgubić i wtedy strata pieniędzy jest pewna.

Nie mam karty, bo słyszałem, że łatwo ją zgubić albo ktoś może ukraść pieniądze.



Klient nie widzi potrzeby korzystania z karty

- Widzę, że korzysta Pan z naszego rachunku już od kilku lat, ale nie zdecydował się Pan na kartę płatniczą. Czy jest jakiś konkretny powód?
- Rozumiem, ale proszę pamiętać, że karta pozwala wypłacać pieniądze w dowolnym bankomacie, bez konieczności odwiedzania oddziału. Dodatkowo może Pan płacić nią w sklepach i Internecie – to spora oszczędność czasu.

Przyznam szczerze, że nigdy nie miałem potrzeby. Wolę wypłacić gotówkę w oddziale.

Konto w Twoim Banku pełni rolę rachunku dodatkowego

- Widzę, że korzysta Pan z naszego rachunku. Czy rozważał Pan kiedyś wyrobienie do niego karty płatniczej?
- Rozumiem, że ten rachunek ma dla Pana określoną funkcję i chce Pan utrzymać nad nim kontrolę. Warto jednak pamiętać, że karta płatnicza może być przydatnym rozwiązaniem nawet do rachunków dodatkowych. Na przykład, jeśli zgromadzi Pan środki na tym rachunku i nagle pojawi się nieprzewidziana potrzeba – karta pozwoli Panu szybko i wygodnie wypłacić środki z bankomatu lub zapłacić bezpośrednio w sklepie bez konieczności wykonywania przelewu na główny rachunek.
- To bardzo rozsądne podejście, ale karta nie musi być używana na co dzień. Może Pan ją trzymać na wszelki wypadek, aby mieć szybki dostęp do swoich pieniędzy w nagłych sytuacjach. Proszę pamiętać, że samo posiadanie karty nie generuje kosztów, jeśli np. nie jest używana lub spełnia warunki bezpłatności. Oczywiście decyzja należy do Pana. Chętnie przedstawię szczegóły oferty i odpowiem na wszelkie pytania, jeśli chciałby Pan rozważyć taką możliwość na przyszłość.

Nie, nie widzę takiej potrzeby. To tylko rachunek dodatkowy – przelewam na niego pieniądze na określony cel i nie chcę mieć do niego karty.

Ale ja i tak rzadko korzystam z tych pieniędzy, raczej je tam odkładam.

ARGUMENTY NA KAŻDĄ OKOLICZNOŚĆ:



Nie widzę potrzeby posiadania karty

- Karta daje swobodny dostęp do środków.
- Pozwala uniknąć ryzyka noszenia dużych sum przy sobie.
- Umożliwia korzystanie ze środków nawet, gdy oddział bankowy jest zamknięty.

Boję się, że zgubię kartę

- Zgubienie gotówki = 100% utrata środków, zgubienie karty to ryzyko zmniejsza.
- Kartę można szybko i łatwo zastrzec.
- Na karcie można ustawić limity.
- Warto zapytać klienta, jak często gubi dowód osobisty, pewnie większość odpowie nigdy i mamy argument, że kartę również nie tak łatwo zgubić.

Mam u Was tylko dodatkowy rachunek

- Warto mieć swobodny dostęp do oszczędności.
- Wygoda podczas nagłych wydatków.
- Dodatkowe korzyści i promocje – klienci mogą skorzystać z ofert i promocji Visa Benefit.
- Warto zapytać klienta o ofertę w innym banku i pokazać przewagę Banku Spółdzielczego.

Dzięki otwartej rozmowie i empatycznemu podejściu można skutecznie przekonać klienta do wypróbowania karty płatniczej. Ważne, by przedstawić korzyści dostosowane do jego sytuacji oraz zapewnić o bezpieczeństwie i wsparciu banku. Pamiętajmy jednak, że obiekcje wypowiedziane słownie nie zawsze są tym czego klient obawia się najbardziej np. „karta to zbędny gadżet” może oznaczać obawę, że karta będzie zbyt dużo kosztować. Często wystarczy rozwiązać kilka wątpliwości, by klient poczuł się pewniej i był otwarty na nowe rozwiązania, które mogą ułatwić mu codzienne zarządzanie finansami.