



ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ В КЛИЕНТСКИХ ЦЕНТРАХ ОТДЕЛЕНИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Руководство для Территориальных менеджеров

Дирекция управления продаж
Май 2016

СОДЕРЖАНИЕ

- СБОР И ОБУЧЕНИЕ КОМАНДЫ
- ПОДГОТОВКА К ОТКРЫТИЮ КЛИЕНТСКОГО ЦЕНТРА
- СТАРТ И АКТИВИЗАЦИЯ ПРОДАЖ
- КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ
- КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ



ШАГ № 1

СБОР И ОБУЧЕНИЕ
КОМАНДЫ

МЕРОПРИЯТИЯ В ТЕЧЕНИИ МЕСЯЦА ДО ДАТЫ ОТКРЫТИЯ КЦ ОПС



	Мероприятие (проводит ТМ ОПС)	Сроки	Примечание
<input type="checkbox"/>	совместно с HR партнером подобрать ФЭ и принять в штат Банка	за 2 недели до открытия КЦ ОПС	<ol style="list-style-type: none"> 1. провести отбор резюме по профилям кандидатов; 2. провести собеседование с кандидатами; 3. провести ассесмент (коллективный отбор финальных кандидатов) с не менее чем 2мя кандидатами на 1 вакансию 4. провести прием в штат банк (HR менеджер)
<input type="checkbox"/>	организовать инструктаж по безопасности с Советником по безопасности	в дату приема ФЭ в штат банка	лично или при не возможности - по Lync / Skype
<input type="checkbox"/>	зарегистрировать ФЭ на Учебном портале http://web.letobank.ru/ для назначения и прохождения дистанционных курсов банка	в дату приема ФЭ в штат банка	назначение отдельных курсов может провести Тренер макрорегиона или ТМ ОПС написав запрос на web@pochtabank.ru
<input type="checkbox"/>	оформить заявки для ФЭ на доступы к ПО банка	в дату приема ФЭ в штат банка	учетная запись для входа в ПК, office 365, ПО Siebel, ИС Голиаф (НПФ), ПО Центр управления услугами (коробочные продукты Банка)
<input type="checkbox"/>	провести с ФЭ экспресс – проверку знаний по итогам прохождения обучения на Учебном портале банка	через 1 неделю со дня приема	
<input type="checkbox"/>	обеспечить стажировку ФЭ в действующих офисах	через 1 неделю со дня приема	приоритеты прохождения: <ul style="list-style-type: none"> ▪ в Клиентских центрах расположенных вне ОПС; ▪ на Стойках продаж; ▪ в КЦ ОПС
<input type="checkbox"/>	обучить ФЭ технике звонков и переговоров с АПР для назначения и проведения презентаций, технике проведения презентации	через 1 неделю со дня приема	<ul style="list-style-type: none"> ▪ выделить ТМ / РАП / МАП для обучения технике звонков и переговоров ▪ ФЭ совместно с ТМ / МАП / РАП провести не менее 3х презентаций
<input type="checkbox"/>	обеспечить КЦ ОПС Страховыми коробочными продуктами	за 2 недели до открытия КЦ ОПС	заказать в компаниях – партнерах исходя из необходимости исполнения плана продаж на 3 месяца вперед
<input type="checkbox"/>	привлечь к сотрудничеству с Банком руководителей и сотрудников ОПС путем заключения агентских договоров с Банком	за 2 недели до открытия КЦ ОПС	см. следующий слайд

ПРОЦЕДУРА ПРИВЛЕЧЕНИЯ К ПРОДАЖАМ СОТРУДНИКОВ ОПС ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»



Мероприятие	Результат	Сроки
<input type="checkbox"/> провести презентацию для руководителя и сотрудников ОПС о возможности получения дополнительного дохода заключения агентского договора с банком	<ol style="list-style-type: none"> 1. презентовать виды, размеры и сроки вознаграждения (см. след. слайд); 2. разъяснить условия агентского договора; 3. при согласии сотрудника ОПС на заключение Агентского договора: <ul style="list-style-type: none"> ▪ открыть сотруднику ОПС Сберегательный счет для зачисления вознаграждений от Банка; ▪ заполнить заявление о присоединении к Агентскому договору в 1м экз. ▪ получить копию паспорта (все заполненные страницы) и СНИЛСа 	за 2 недели до открытия КЦ ОПС
<input type="checkbox"/> направить Советнику безопасности для проверки заявление о присоединении к Агентскому договору, сканкопию паспорта (все заполненные страницы) и СНИЛСа	если проверка в течение 10 календарных дней не пройдена (доступ не предоставлен), Агентский договор считается расторгнутым. Если проверка пройдена – Агентский договор считается заключенным.	не позднее 10 календарных дней со дня получения документов от Агента
<input type="checkbox"/> зарегистрировать Агента в системе PRM. При регистрации прикрепить скан. копии документов: заявление о присоединении к Агентскому договору , сканкопия паспорта (все заполненные страницы) и СНИЛСа	доступ к Личному кабинету Агента предоставляется Банком автоматически путем направления логина и пароля в смс сообщением на мобильный телефона Агента.	не позднее следующего дня со дня подписания Агентского договора
<input type="checkbox"/> направить заявление о присоединении к Агентскому договору, сканкопию паспорта Агента и СНИЛС HR менеджеру Макрорегиона для заведения в системе 1С	техническая возможность зачисления Банком начисленного размера вознаграждений на сберегательный счет Агента. Перечисление производит Отдел учета внутрибанковских операций на основании сформированного отчета по вознаграждениям Агентов ОПС.	не позднее следующего дня со дня подписания Агентского договора
<input type="checkbox"/> сформировать и направить Агенту отчет о проведенных Агентом продажах	<ul style="list-style-type: none"> ▪ отчетные документы по договору оформляются Банком и доводятся до Агента в Личном кабинете; ▪ Агент знакомится с ними и подписывает согласие с отчетом в Личном кабинете; ▪ в случае отсутствия от Агента в течении 3х календарных дней со дня получения отчета электронной подписи или мотивированных возражений в отношении отчета, отчет считается принятым /Агентом и является основанием для выплаты Агенту вознаграждения. 	не позднее 20 числа месяца следующим за отчетным
<input type="checkbox"/> оценить возражения Агента и при согласии с возражениями Агента инициировать корректировку Отчета и перерасчет размера вознаграждения Агента	<ul style="list-style-type: none"> ▪ в случае обоснованности возражений Агента – ТМ направить обоснование ДПП на внесение корректировок в отчетность Банка (по электронной почте); ▪ вознаграждение выплачивается Агенту по решению Банка в течение 5 рабочих дней со дня согласования Банком и Агентом отчета, но не ранее первых 5 рабочих дней второго месяца, следующего за отчетным периодом, либо в дату выплаты вознаграждения за следующий отчетный период. 	не позднее следующего дня со дня получения мотивированного возражения Агента

МАТРИЦА ПРЕМИРОВАНИЯ СОТРУДНИКОВ ОПС ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»



Продукт	Вид премии	Размер бонуса, руб. (включая РК и СН)
Сберегательный счет	Клиенту открыт сберегательный счет, выдана пластиковая карта. Клиент пополнил счет не менее чем на 1 тыс. руб.	20
	Доплачивается дополнительно: Клиенту открыт сберегательный счет, выдана пластиковая карта. В отчетном периоде средневзвешенный остаток денежных средств на счете от 1 до 50 тыс. руб. (1 месяц)	30
	Доплачивается дополнительно: Клиенту открыт сберегательный счет, выдана пластиковая карта. В отчетном периоде средневзвешенный остаток денежных средств на счете от 50 до 200 тыс. руб. (1 месяц)	80
	Доплачивается дополнительно: Клиенту открыт сберегательный счет, выдана пластиковая карта. В отчетном периоде средневзвешенный остаток денежных средств на счете свыше 200 тыс. руб. (1 месяц)	180
Заявление на перевод пенсии	В течении двух месяцев после оформления заявления перечислена пенсия.	200
Депозит	Вклад открыт и внесена сумма вклада в период ожидания 10 рабочих дней	20
	Доплачивается дополнительно: Открытый в течение всего отчетного периода вклад клиента, по которому произведено пополнение денежных средств в отчетном периоде суммарно от 10 до 50 тыс. руб.	30
	Доплачивается дополнительно: Открытый в течение всего отчетного периода вклад клиента, по которому произведено пополнение денежных средств в отчетном периоде суммарно от 50 до 200 тыс. руб.	100
	Доплачивается дополнительно: Открытый в течение всего отчетного периода вклад клиента, по которому произведено пополнение денежных средств в отчетном периоде суммарно от 200 тыс. руб.	230
Потребительский кредит	Выданный кредитный договор с ненулевым использованным кредитным лимитом в отчетном периоде	до 01.01.2017 – 700 руб. с 01.01.2017 – 350 руб.
Кредитная карта	Выданная кредитная карта Клиенту по которой впервые была операция за счет кредитных средств	120

Матрица только для сотрудников ОПС формата П1, принимающих участие в самостоятельном оформлении продуктов Банка
Размер премирования сотрудника ОПС определяется, как сумма вознаграждений за каждый оформленный продукт

МАТРИЦА ПРЕМИРОВАНИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОПС ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»



Цели премирования руководителей ОПС:

- выполнение плана продаж продуктов Банка;
- содействие и помощь в работе сотрудникам Банка (ТМ, ФЭ, САП);
- организация работы по навигации клиентов в ОПС.

	Формат Б1 или Б2 (в ОПС размещен сотрудник Банка)	Формат П1 (в ОПС банковские услуги оказывает сотрудник ОПС)
Условия премирования	Продажа не менее любых 10 продуктов Банка, из которых 2 кредитных продукта: кредит наличными и кредитная карта	
Размер премирования руководителя ОПС	3 000 рублей	2000 рублей
Дополнительная премия (до 01.01.2017г)	1 500 рублей за факт выдачи первого продукта Банка	
Ограничения в премировании	Если у руководителя ОПС в работе несколько ОПС с различными форматами окон, то бонус выплачивается только за 1 ОПС с большим вознаграждением	

ШАГ № 2

ПОДГОТОВКА К ОТКРЫТИЮ КЛИЕНТСКОГО ЦЕНТРА

МЕРОПРИЯТИЯ В ТЕЧЕНИИ 3 ДНЕЙ ДО ОТКРЫТИЯ КЦ ОПС



Мероприятие

- оформить для ФЭ:
 - допуск на территорию ОПС (по форме ОПС);
 - допуск на снятие/постановку АТМ с охраны/на охрану (по форме охранной компании);
 - доверенность на получение товарно-материальных ценностей
 - получение финансовой отчетности с ящика Finance@letobank.ru (направить запрос Директору по продажам Макрорегиона)

- организовать установку и подключение банкомата в КЦ ОПС

- организовать сборку мебели для размещения стойки на окно ОПС / в зале ОПС

- организовать подключение розеток и интернета к рабочим местам стойки (подрядчик Jet Infosystems)

- подать заявку на инкассацию банкомата в дату открытия КЦ ОПС

- разработать графики:
 - работы ФЭ и САП
 - посещения Территориальным менеджером КЦ ОПС (не менее 2х часов в день, не менее 1 раза в неделю)

- завести журналы:
 - посещений КЦ ОПС для регистрации посещений офиса САП, ФЭ, ТМ ОПС, РАП, УОЦ, HR тренера
 - учета назначенных встреч и повторных дозвон в рамках проводимых ФЭ / САП активностей

- проверить наличие в КЦ ОПС, при отсутствии или недостаточности подкрепить из АО или других КЦ:
 - заготовками карт VCU, достаточных для исполнения планов продаж на текущий и следующий месяц
 - локальными картами для выдачи кредитов, достаточных для исполнения планов продаж на текущий и следующий месяц
 - буклетов по продуктам банка
 - Пригласительных билетов.

- провести на территории ОПС собрание команды ТМ + ФЭ + САП с участием руководителя/сотрудников ОПС (подробнее см. следующий слайд)

СОБРАНИЕ КОМАНДЫ ЗА 1 ДЕНЬ ДО ОТКРЫТИЯ КЦ ОПС



МЕРОПРИЯТИЕ	РЕЗУЛЬТАТ
<input type="checkbox"/> организовать знакомство персонала Банка (ФЭ/САП) с коллективом ОПС	<ul style="list-style-type: none">▪ ТМ / ФЭ / САП рассказать о себе, задачах и плане продаж, распорядке дня;▪ получить информацию об особенностях работы ОПС: трафик, пиковые дни/часы, популярные услуги;▪ предложить коллективу ОПС, их родственникам, друзьям и знакомым услуги и продукты Банка.▪ сотрудники обменялись контактами для оперативной связи
<input type="checkbox"/> проверить работоспособность оборудования: банкомат, ноутбук, сканер, принтер, web-камера, выход в интернет	оборудование работоспособно
<input type="checkbox"/> проверить наличие у каждого ФЭ доступов для работы: учетная запись для входа в ПК, office 365, ПО Siebel, ИС Голиаф (НПФ)	доступы для работы имеются
<input type="checkbox"/> довести график работы ФЭ / САП	график подписан ФЭ
<input type="checkbox"/> довести распорядок дня ФЭ / САП , в том числе порядок предоставления ежедневного отчета о результатах дня	распорядок дня доведен
<input type="checkbox"/> довести до ФЭ / САП под роспись: дневные нормативы продаж/активностей, индивидуальные планы продаж на месяц	индивидуальные планы и нормативы подписаны ФЭ
<input type="checkbox"/> определить список улиц и домов для раздачи селфмейлеров, разделить территории между ФЭ	зоны ответственности разделены между ФЭ / САП
<input type="checkbox"/> определить для ФЭ и перечень организаций для проведения презентаций, разделить организации между ФЭ	зоны ответственности разделены между ФЭ / САП

ТИПОВОЙ ПЛАН ПРОДАЖ КЦ ОПС



- Средний план продаж на 1 КЦ в ОПС в 2016г.
- до ФЭ / ТМ доводятся плановые показатели согласно утвержденному плану продаж КЦ ОПС

Продукт	Кредиты наличными		Кредитные карты	
	заявки, шт. в день	договора, руб. в месяц	заявки, шт. в день	договора, шт. в день
Формат Б1 (2 места)	4,7	2 013,9	2,8	1,0
Формат Б1 (1 окно)	2,4	1 029,7	1,7	0,5
Почта_Б2	1,5	692,0	0,9	0,3

Продукт	Депозиты физических лиц		Сберегательный счет	
	договора, шт. в мес.	договора, руб. в мес.	договора, шт. в день	договора, шт. в мес.
Формат Б1 (2 места)	5,7	1 003,0	1,5	31,9
Формат Б1 (1 окно)	4,0	696,9	1,3	27,1
Почта_Б2	3,9	747,6	1,9	31,2



ШАГ № 3

СТАРТ
И АКТИВИЗАЦИЯ
ПРОДАЖ

МЕРОПРИЯТИЯ В ДАТУ ОТКРЫТИЯ КЦ ОПС

Мероприятия (проводит ТМ ОПС)

- разместить в КЦ ОПС:
 - объявления об открытии КЦ ОПС на входных дверях ОПС и на окнах ОПС (если согласовано с руководителем ОПС)
 - табличек и указателей для навигации к окнам КЦ в ОПС (если согласовано с руководителем ОПС)
 - буклеты и плакаты согласно требованиям **действующей planoграммы** размещения рекламных материалов в КЦ ОПС
- организовать и проконтролировать инкассацию банкомата службой инкассации, передать инкассаторам ключи от банкомата
- проверить включение ОПС в ресурсы для коммуникаций с клиентами:
 - наличие адреса и режима работы КЦ ОПС на сайте Банка;
 - наличие КЦ ОПС на сайте банка для размещения клиентами web заявок;
 - наличие адреса и режима работы КЦ ОПС в памятке заемщикам о местах и способах погашения задолженности
- разместить в ближайших КЦ / ОПС / Стойках / POS точках (300-500м.) **объявление о запуске КЦ ОПС**
- организовать работу ФЭ с Тренером и/или опытным ЭКЦ или ФЭ для отработки навыков работы с потоком посетителей в зале ОПС (при необходимости: новый сотрудник, не имеет навыков продаж и т.п.)

ПОСТОЯННЫЕ АКТИВНОСТИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНА ПРОДАЖ



Мероприятие	Норматив, в день	Способ контроля
<input type="checkbox"/> раздача Пригласительных билетов	не менее 50 шт.	<ul style="list-style-type: none"> наблюдение за работой ФЭ во время посещения КЦ, ОПС проверка текущего остатка Пригласительных билетов
<input type="checkbox"/> раздача Селфмейлеров	не менее 100 шт.	<ul style="list-style-type: none"> фотоотчет ФЭ (выборочно, не менее 5 фото)
<input type="checkbox"/> проведение презентаций в близлежащих компаниях	1 презентация	<ul style="list-style-type: none"> фотоотчет ФЭ (выборочно, не менее 5 фото) показатели отчета «Эффективность CRM-кампаний» № 2225
<input type="checkbox"/> активная работа с входящим потоком ОПС	не менее 20 подходов к клиентам	<ul style="list-style-type: none"> наблюдение за работой ФЭ во время посещения КЦ, ОПС обратная связь сотрудников ОПС
<input type="checkbox"/> мини-презентация в зале ОПС	1 презентация	<ul style="list-style-type: none"> наблюдение за работой ФЭ во время посещения КЦ, ОПС обратная связь сотрудников ОПС
<input type="checkbox"/> сбор и обзвон ЛОС	сбор 10 ЛОС, в каждом не менее 3 контакта с клиента, проведение 20 дозвонів	<ul style="list-style-type: none"> показатели отчета «Свод по дозволам КЦ/Стойки» № 2146
<input type="checkbox"/> привлечение web-клиентов	100% обзвон оставленных заявок, 80% оформленных заявок из одобренных web-заявок	<ul style="list-style-type: none"> показатели отчета «web отчет ДУП» № 2191
<input type="checkbox"/> привлечение x-sell клиентов	100% обзвон назначенных встреч, 20% заявок от количества назначенных встреч	<ul style="list-style-type: none"> показатели отчета «Эффективность CRM-кампаний» № 2225
<input type="checkbox"/> выдача одобренных кредитов/кредитных карт	не менее 90% одобренных кредитных договоров и кредитных карт (take-up)	<ul style="list-style-type: none"> показатели отчета «Отчет по take_up» № 2219

ШАГ № 4

КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

КОНТРОЛЬ ФИНАНСОВЫХ ЭКСПЕРТОВ



Задача	Периодичность контроля
<input type="checkbox"/> посещение согласно графику КЦ ОПС для наблюдения за работой ФЭ, предоставление обратной связи	
просмотр отчетов активностей КЦ ОПС: <ul style="list-style-type: none">▪ отчет о проведенных дозвонах	
<input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none">▪ отчет о проведенных презентациях▪ наличие в ПО Siebel не обработанных web заявок, не выданных одобренных кредитов▪ наличие не приглашенных клиентов с CRM предложениями	
<input type="checkbox"/> проверка журнала назначенных встреч по проводимым активностям	
<input type="checkbox"/> проверка записей посетителей ОПС и клиентов КЦ в книге отзывов и предложений	
<input type="checkbox"/> выборочные беседы с клиентами и посетителями ОПС для получения отзывов о работе сотрудников в КЦ ОПС	
<input type="checkbox"/> общение с руководителем / сотрудниками ОПС с целью получения обратной связи о работе ФЭ / АТМ	
<input type="checkbox"/> периодический просмотр видеозаписей с камер наблюдения ОПС за рабочими зонами ФЭ (при их наличии и разрешении руководителя ОПС)	
<input type="checkbox"/> получение обратной связи о работе КЦ ОПС от знакомых, родственников, друзей, рекомендованных для посещения данного КЦ ОПС (по мере их обращений за финансовыми услугами)	

ТМ - не менее 1 раза в неделю

УОЦ – не менее 1 раза в месяц

ТИПОВОЙ ОТЧЕТ ФЭ О ПРОДАЖАХ И АКТИВНОСТЯХ ЗА ДЕНЬ



ФОРМАТ	РАСШИФРОВКА
2016.04.30 Абакан 2249	дата отчета, город, номер КЦ ОПС
Кредиты 5/3/1 300 000	5 заявок принято, 3 одобрено, 1 кредит выдан на сумму 300 т. руб.
Кредитные карты 3/2/1	3 заявки принято, 2 одобрена, 1 карта выдана
Дебетовые карты 2/1	2 заявки принято, 1 карта выдана
Вклад открыт 1 / 50 000 Вклад приход 0 / 50 000 Вклад расход 1 / 20 000	открыт 1 вклад на сумму 50 000 рублей пополнен действующий вклад на сумму 50 000 рублей закрыт 1 вклад на сумму 20 000 рублей
Сбер счет 2/1 10 000	открыто 2 сберегательных счета, 1 дополнили на сумму 10 000 рублей
СКП 2 ЮРИСТ 1 МКИ 1 ЛЕС 1 НПФ 2	проданы доп. услуги к кредитам / картам
ЛОС 3/9	3 ЛОСа собрано, 9 контактов получено
Дозвоны 30/20/5	совершено 30 звонков, из них 20 дозвонов, из них 5 назначенных встреч
Презентации 1/1	1 презентация сделана, 1 заявка получена (сразу, в день активности)
Промо 50/2	50 листовок/объявлений и т.п. роздано, 2 заявки получено (сразу, в день активности)

Отчет направляется:

- каждым ФЭ в адрес ТМ, ТМ в адрес УОЦ (свод по всем КЦ ОПС), УОЦ в адрес ДМР и ДПП;
- на момент окончания рабочего дня;
- по электронной почте/SMS/WhatsApp/Viber (по усмотрению УОЦ);
- при отсутствии продаж / активностей – указываем нули.

Пример типового отчета Финансового эксперта

2016.04.30 Абакан 2249

Кредиты 5/3/1 300 000
Кредитные карты 3/2/1
Дебетовые карты 2/1
Вклад открыт 1 / 50 000
Вклад приход 0 / 50 000
Вклад расход 1 / 20 000
Сбер счет 2/1
СКП 2 ЮРИСТ 1
МКИ 1 ЛЕС 1 НПФ 2
ЛОС 3/9
Дозвоны 30/20/5
Презентации 1/1
Промо 50/2

ШАГ № 5

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ



Вид	Мероприятие	Сроки подведения	Меры реагирования
Оперативная отчетность по итогам дня	ФЭ ежедневно направляют ТМ отчеты об активностях и результатах продаж в течении дня (слайд № 17)	ежедневно, по окончании рабочего дня	<ol style="list-style-type: none"> 1. похвала 2. критика
Ежедневная отчетность	<p>ТМ анализируют показатели продаж и активностей в отчетах:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ отчет «KPI» № 2118 ▪ отчет «KPI_CASH» № 2038 ▪ отчет «Свод по дозволам КЦ/Стойки» № 2146 ▪ отчет «Эффективность привлечения» № 2152 ▪ отчет «web отчет ДУП» № 2191 ▪ отчет «Эффективность CRM-кампаний» № 2225 ▪ отчет «Отчет по take_up» № 2219 ▪ отчет Оперативные данные (Вестник Платежей)» № 2032 	Ежедневно	<ol style="list-style-type: none"> 1. проведена встреча ТМ + ФЭ; 2. обсуждены результаты продаж: успешная практика исполнения и/или причины не исполнения дневных норм продаж и активностей; 3. ТМ определены для ФЭ мероприятия для выполнения плана продаж на конец месяца 4. при необходимости – ТМ назначил ФЭ дополнительное обучение продуктам/процессам банка (учебный портал, работа с Тренером)
Собрание по итогам продаж прошедшего месяца *	<p>ТМ сообщает о результатах продаж за истекший месяц</p> <p>ФЭ докладывает о результатах исполнения индивидуального плана продаж за истекший месяц</p>	не позднее 5 рабочих дней со дня окончания месяца	до ФЭ доведены активности и индивидуальные планы продаж на следующий месяц, в т.ч. с учетом их возможного не выполнения в прошлом месяце

* очно или дистанционно (с использованием Lync / Skype)