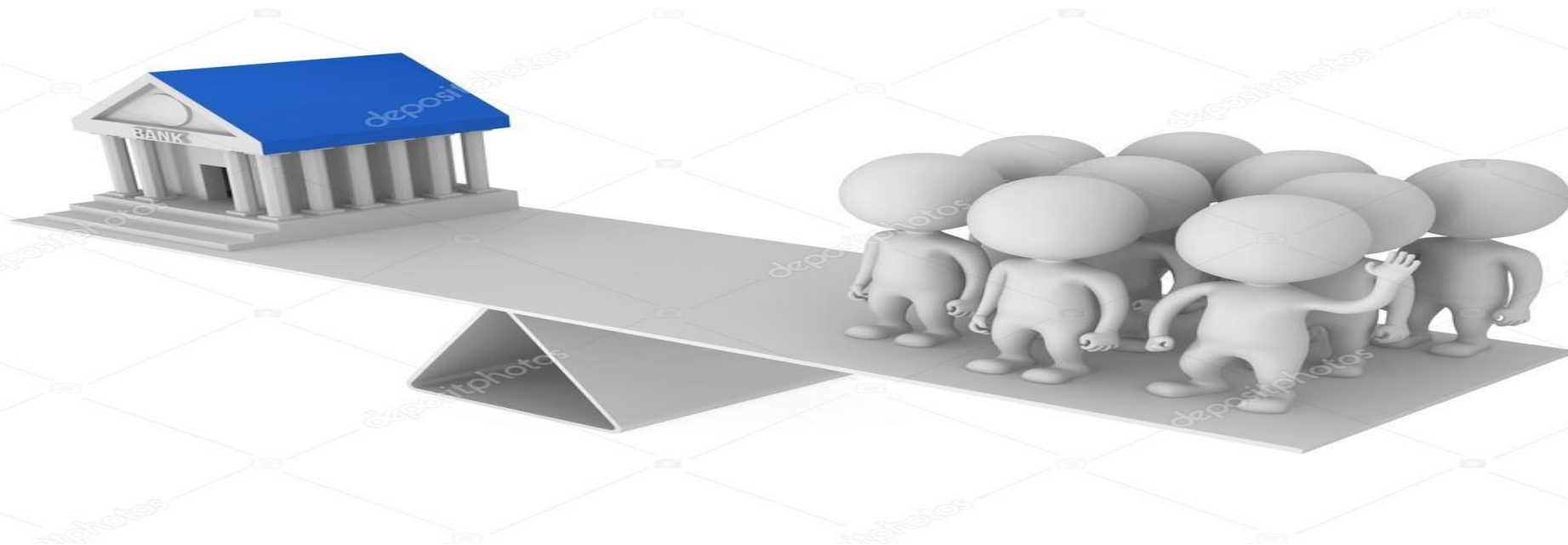


ЛЕКЦИЯ 13 Стандарты обслуживания клиентов в Банке



Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

2020 г.

ВОПРОСЫ ИЗУЧАЕМЫЕ НА ЛЕКЦИИ:

1. Стандарты обслуживания клиентов в Банке



1. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ

*«Для человека, не знающего куда плыть,
ни один ветер не будет попутным...»
Сенека.*

Вам нужно будет начать работу в банковской должности начального уровня, такой как кредитный аналитик, кассир или финансовый консультант, и сосредоточиться на приобретении значительного опыта работы в розничной или коммерческой банковской сфере.



ЧЕМ ЗАНИМАЮТСЯ БАНКОВСКИЕ МЕНЕДЖЕРЫ?



1. Раскачка идеи для руководителей банков.

2. Подготовка проектных планов.

3. Надзор за командой профессионалов, включая ИТ-специалистов, которым поручено концептуализировать эту идею.

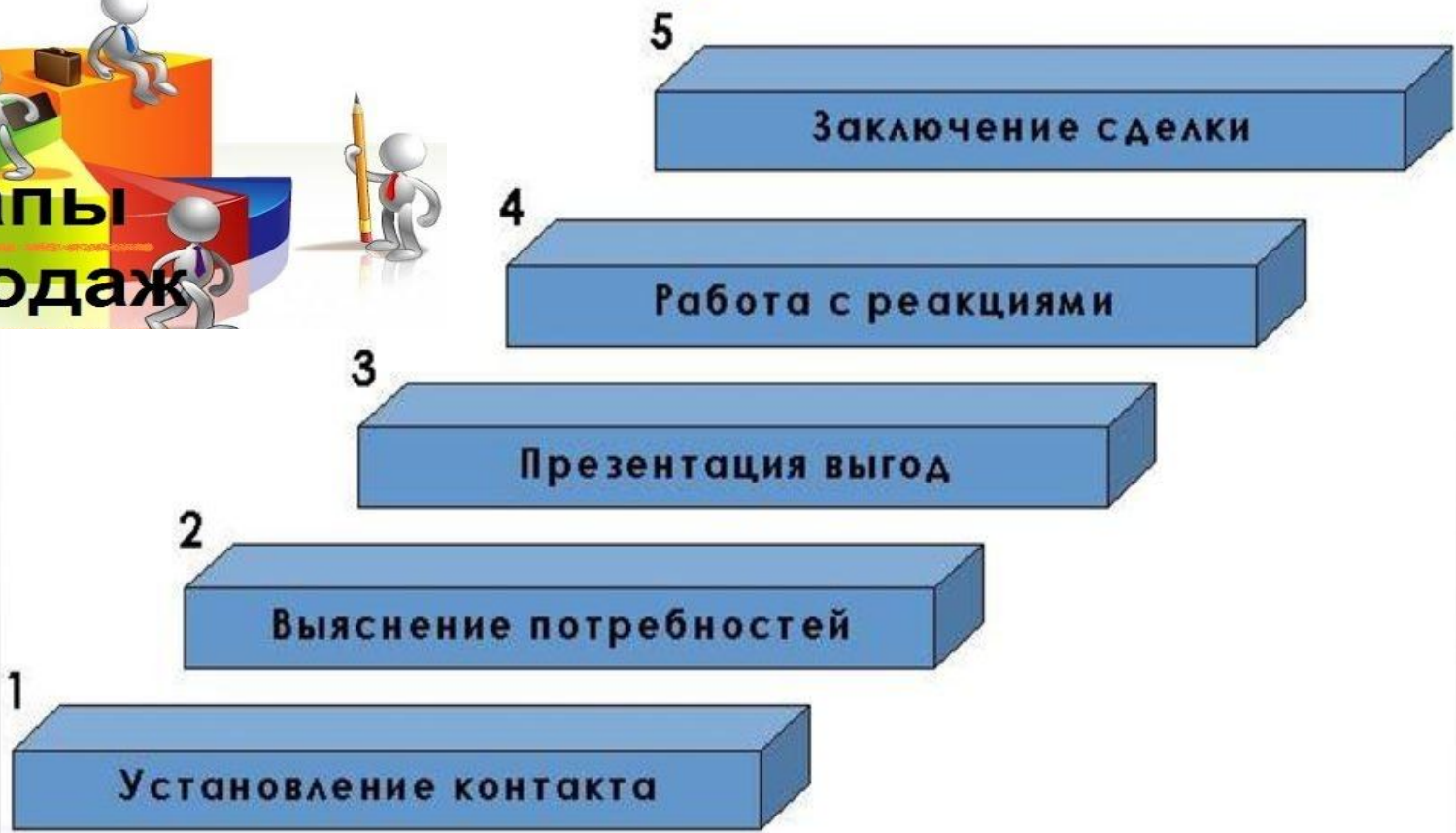
5. Обеспечение того, чтобы продукт разрабатывался в соответствии с бюджетом.

6. Управление этапом тестирования продукта.

7. Организация мероприятий по запуску продукта. Сотрудничество со специалистами по маркетингу для разработки эффективного маркетингового плана.

8. Обучение банковских служащих и клиентов тому, как пользоваться продуктом. Оценка эффективности работы продукта и его реструктуризация в случае необходимости.

Этапы продаж:



СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ В МОМЕНТ ПОЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТА В ЗАЛЕ

ПОДГОТОВИЛА ПРЕПОДАВАТЕЛЬ ФСПО ККИ РУК САФИНА Г.Н.

Действия	Слова
<p>Доброжелательно улыбнитесь</p> <p>Поприветствуйте клиента</p> <p>Пригласите клиента сесть и после того, как сел клиент, садитесь сами</p> <p>Если клиент не один (поток клиентов) приветствуйте клиентов доброжелательной улыбкой и поприветствуйте в момент непосредственного обращения к Вам</p>	<p><i>«Добрый день/утро/вечер!/Здравствуйте!»</i></p> <p><i>Пожалуйста, присаживайтесь</i></p>

СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ВСТУПЛЕНИИ В КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ

подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

Действия	Слова
<p>Выражайте симпатию взглядом и мимикой</p> <p>Поддерживайте зрительный контакт</p>	<p><i>Меня зовут, я (должность) (подразделение)</i></p>
<p>Организируйте удобное расположение клиента</p> <p>Представьтесь:</p> <ul style="list-style-type: none">- назовите свое имя, подразделение и должность- предоставьте клиенту свою визитку	<p><i>Скажите, пожалуйста, как Вас зовут (Ваше имя- отчество)? Как я могу к Вам обращаться?</i></p>
<p>Знакомство: Корректно спросите, как зовут клиента</p> <p>При возможности (в случае если клиент - знакомый) поговорите на общие/нейтральные темы, поддерживайте беседу - любое высказывание клиента требует ответа.</p>	<p><i>Как Вы добрались? Как Ваши дела? (у знакомого клиента)</i></p>
<p>Выразите желание помочь клиенту</p>	<p><i>Чем я могу Вам помочь? Что Вас интересует?</i></p>



СТАНДАРТЫ ВЫЯСНЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА

подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

Действия	Слова
<p>Смотрите на клиента/ поддерживайте зрительный контакт</p> <p>Кивайте головой</p> <p>Повторяйте ключевые слова и фразы клиента</p> <p>Уточняйте непонятные моменты</p> <p>Задавайте вопросы для понимания, подтверждения и проверки (преимущественно открытые)</p> <p>Делайте записи наиболее важных моментов (цифры, даты, ключевые вопросы)</p> <p>Удостоверьтесь, что информация понята правильно (кратко перескажите основные моменты, подтвердите правильность услышанного от клиента)</p>	<p>Примеры открытых вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Для каких целей Вам необходимы денежные средства?</i>- <i>Какие сроки Вас интересуют?</i>- <i>Что является наиболее важным для Вас при выборе услуги?</i> <p><i>Уточните, пожалуйста, что Вы имеете ввиду ...</i></p> <p><i>Поясните, пожалуйста, что означает ...</i></p> <p><i>Другими словами, Вы говорите, что...</i></p> <p><i>Давайте посмотрим, правильно ли я Вас понял...</i></p> <p>подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.</p>

СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ПРЕДЛОЖЕНИИ И ПРЕЗЕНТАЦИИ ПРОДУКТА/УСЛУГИ

подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.



Действия

Поддерживайте зрительный контакт

Говорите с клиентом четко, внятно и доступно

Пользуйтесь общепринятыми понятиями, терминами, понятными для клиента

Избегайте употребления в речи профессиональных терминов, жаргона, слов-паразитов

Предлагайте клиенту продукт/услугу, основываясь на его потребностях

Структурируйте информацию

Выделяйте интонацией наиболее важные моменты

Показывайте преимущества продукта и их выгоды для клиента, аргументировать

Предлагайте дополнительные выгоды для клиента – сервис, продукты, услуги и др.

подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ЗВОНКЕ ТЕЛЕФОНА ВО ВРЕМЯ КОНСУЛЬТАЦИИ КЛИЕНТА



подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

Действия

Спросите, не возражает ли клиент, если
Вы ответите на телефонный звонок

Ответьте на телефонный звонок и как
можно быстрее закончите разговор
(предложите записать запрос клиента и
перезвонить ему в оговоренное время)

Слова

*Постараюсь быстро ответить на
звонок, это займет несколько минут ..*

*«В данный момент мне неудобно
говорить, я смогу освободиться через
.... могу ли я Вам перезвонить в это
время?»*



СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ЗАВЕРШЕНИИ ВСТРЕЧИ С КЛИЕНТОМ

Стандарты – Действия	Стандарты - Слова
<p>Спросите клиента, удовлетворен ли он решением</p> <p>Подведите итоги разговора</p> <p>Повторите Ваши действия и действия, которые требуются от клиента</p> <p>Повторите сроки, обязательства (цены, особые условия и т.п.)</p> <p>При заинтересованности, предложите клиенту заполнить анкету, опросник (если в Вашем подразделении таковые имеются)</p> <p>Обязательно запишите контактные данные клиента</p> <p>Поблагодарите клиента за визит</p> <p>Улыбнитесь</p> <p>Попрощайтесь</p>	<p>_____, (обращение по имени) скажите, пожалуйста, устраивают ли Вас условия, предложенные Банком?»</p> <p><i>Итак, ...</i></p> <p><i>Как мы с Вами договорились Вы..., я в свою очередь ...</i></p> <p><i>Спасибо большое за Ваш визит, я рад, что Вы выбрали именно наш Банк!</i></p> <p><i>До свидания / До встречи ... (дата, время, ответный звонок)</i></p>



СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ 1

Действия	Слова
<p>Внимательно выслушайте клиента поддерживайте контакт глаз , проявляйте интерес мимикой и голосом, делайте записи ключевых моментов</p> <p>Сосредоточьтесь на ситуации, а не эмоциях</p> <p>Скажите клиенту, что понимаете его чувства / состояние</p> <p>Обращайтесь к клиенту по имени / отчеству, чтобы поддержать контакт</p> <p>Задавайте вопросы для уточнения ситуации</p> <p>От своего имени выскажите сожаления либо извинения по ситуации</p> <p>Поблагодарите клиента за откровенность и предоставленную информацию</p> <p>Стремление бороться за хорошее обслуживание</p> <p>За то, что он вообще пришел к Вам с этой проблемой</p>	<p><i>Имя/отчество), я Вас понимаю, я и сам бы испытывал то же, если бы со мной так поступили...</i></p> <p><i>Могу представить, что Вы испытываете, понимаю Ваше состояние, (имя/отчество)</i></p> <p><i>Приносим извинения за причиненные неудобства, искренне верим что данная ситуация не повлияет на наше дальнейшее сотрудничество....</i></p>



СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ 2

Действия	Слова
<p>Избегайте негативных слов и выражений (см. Приложение 1) Предложите конструктивное решение, которое должно включать:</p> <ul style="list-style-type: none">немедленные действия, временные сроки, особые условияВаши обязанности и Вашу ответственность <p>Узнайте точку зрения клиента, согласуйте решение с клиентом. В случае если клиент не согласен, предлагайте альтернативные варианты</p> <p>Подведите итоги:</p> <ul style="list-style-type: none">еще раз повторите необходимые действия/условия обеих сторонпоблагодарите клиента, завершите встречу/беседу доброжелательно, позитивноДержите клиента в курсе событийДелайте выводы на будущее	<p><i>Спасибо за Ваше мнение, оно для нас очень важно.... мы обязательно его учтем для совершенствования нашего сервиса.....</i></p> <p><i>Мы ценим Ваши отзывы и обязательно их учтем, со своей стороны мы сделаем все, чтобы не допустить повторения данной ситуации...</i></p> <p><i>Спасибо, что уделили свое время и внимание, для нас это очень важно...</i></p> <p><i>Спасибо за Ваше доверие.....</i></p> <p><i>Спасибо за Ваше мнение, оно для нас очень важно, надеемся на дальнейшее сотрудничество с Вами.....</i></p> <p>подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.</p>



ПОВЕДЕНИЕ В СИТУАЦИИ ОТКАЗА КЛИЕНТУ

(клиент хочет что-то вопреки процедурам Банка, не проходит по программам и т.д.)

Действия

Выразите сожаление по ситуации
Объясните причину отказа
Обоснуйте отказ
Избегайте употребления
слова «НЕТ» и другой негативной лексики
(см. также Приложение 1)
Скажите о том, что Вы можете
сделать в данной ситуации
Предложите альтернативные варианты

Слова

*К сожалению, по Вашему запросу было
принято отрицательное решение в связи
с... (причина, объяснение ситуации)*

*Я сожалею, что наше предложение не
вполне подходит Вам по условиям...*

*В данной ситуации предлагаю Вам
следующие варианты...*

*Давайте еще раз посмотрим, какие есть
варианты...*



СПЕЦИАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ В НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЯХ (КЛИЕНТ ВЕДЕТ СЕБЯ АГРЕССИВНО)

Действия	Слова
Внимательно выслушайте клиента	<i>Я надеюсь, что смогу Вам помочь.</i>
Сохраняйте спокойствие	<i>Предлагаю конструктивно обсудить ситуацию...</i>
Концентрируйтесь на фактах, а не эмоциях	<i>Предлагаю вести конструктивный разговор...</i>
Вежливо и уверенно предложите свою помощь.	<i>Я буду вынужден/-а прервать разговор, если он будет продолжаться в таком ключе</i>
Если клиент грубит и оскорбляет Вас лично – сдержанно предупредите его о прекращении разговора в таком ключе	<i>Предлагаю обратиться к моему руководителю...(ФИО руководителя)</i>
Если клиент не реагирует – обратитесь за помощью к руководителю	

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ В НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЯХ (КЛИЕНТ ДОПУСТИЛ ОШИБКУ)

Действия	Слова
Избегайте обвинения клиента, «указания пальцем» на его ошибку	<i>Здесь возникло недопонимание...</i>
Опишите ошибку в общих чертах	<i>К сожалению, была допущена неточность...</i>
Совместно с клиентом найдите выход из ситуации	<i>Скорее всего, я объяснил не совсем ясно...</i>
	<i>Давайте посмотрим, что можно сделать...</i>

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ В НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЯХ (КЛИЕНТУ ДАЛИ НЕВЕРНУЮ ИНФОРМАЦИЮ)

Действия	Слова
<p>Кратко и вежливо объясните, что произошло недоразумение</p>	<p><i>К сожалению, произошло недоразумение</i></p>
<p>Избегайте оправданий</p>	<p><i>К сожалению, была предоставлена неточная информация</i></p>
<p>Принесите извинения от своего имени, даже если ошибка была допущена кем-то из коллег</p>	<p><i>Приношу извинения за неточность предоставленной Вам информации</i></p>
<p>Предоставьте правильную информацию</p>	<p><i>Процедура следующая...</i></p>

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ (ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ)

Действия	Слова
<p>Поднимите трубку не позднее 3-го звонка</p> <p>Представьте Банк</p> <p>Поприветствуйте звонящего клиента</p> <p>Представьтесь</p> <p>Предложите помощь или выясните запрос клиента</p> <p>Проясняя запрос, активно слушайте клиента:</p> <p>Задавайте уточняющие / открытые вопросы</p> <p>Повторяйте ключевые слова</p> <p>Пересказывайте основную информацию для подтверждения понимания</p> <p>Предоставьте четкую информацию в ответ на запрос клиента</p> <p>Завершите звонок позитивно:</p> <p>Поблагодарите клиента за звонок</p> <p>Дождитесь, пока клиент положит трубку первым</p>	<p>_____ Банк</p> <p><i>Добрый день/утро/вечер! / Здравствуйте!</i></p> <p><i>...(название подразделения), имя</i></p> <p><i>Чем могу помочь?</i></p> <p><i>Что Вас интересует?</i></p> <p><i>Слушаю Вас внимательно...</i></p> <p><i>Уточните, пожалуйста, что Вы имеете ввиду ...</i></p> <p><i>Поясните, пожалуйста, что означает ...</i></p> <p><i>Другими словами, Вы говорите, что...</i></p> <p><i>Давайте посмотрим, правильно ли я Вас понял...</i></p> <p><i>Спасибо за звонок в _____ Банк!</i></p> <p><i>Спасибо, что Вы обратились в _____ Банк!</i></p> <p>подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.</p>

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ (ПОСТАНОВКА НА ОЖИДАНИЕ)

подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

Действия	Слова
<p>Сообщите о своих действиях клиенту</p> <p>Кратко объясните причину ожидания</p> <p>“Возвращайтесь к клиенту” по крайней мере, через каждые 30-40 секунд и поблагодарите за ожидание</p> <p>Если ожидание затягивается, предоставьте возможность выбора клиенту – ожидать или перезвонить</p>	<p><i>Пожалуйста, подождите немного на линии...</i></p> <p><i>Вы можете немного подождать на линии?</i></p> <p><i>Мне необходимо проверить информацию / посмотреть данные в компьютере/ и т..п.</i></p> <p><i>Спасибо, что подождали...</i></p> <p><i>Для выяснения запроса требуется время, Вы можете подождать или я могу Вам перезвонить...</i></p>

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ (ПЕРЕВОД ЗВОНКА)

подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

Действия	Слова
<p>Объясните клиенту Ваши действия</p> <p>Убедитесь в том, что Вы переводите звонок на нужного человека (дождитесь ответа на звонок)</p> <p>Сообщите краткую информацию о запросе клиента сотруднику, на которого Вы переводите звонок</p> <p>Если линия занята – сообщите об этом клиенту и предложите принять сообщение либо записать внутренний номер сотрудника</p>	<p><i>Я Вас соединю с ... (имя, подразделение), он Вам сможет дать более подробную информацию по запросу</i></p> <p><i>Звонит ... (ФИО клиента/ должность/ компания), ему необходимо...</i></p> <p><i>К сожалению, линия занята, я могу передать для него сообщение...</i></p> <p><i>Вы можете позвонить ему напрямую по номеру...</i></p> <p>подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.</p>

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ (ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК)

Действия	Слова
<p>Поздоровайтесь, представьте себя и Банк Вежливо попросите соединить Вас с необходимым человеком (если номер не прямой)</p> <p>При звонке на мобильный телефон уточните, удобно ли клиенту разговаривать</p> <p>Четко и кратко изложите свой вопрос Сообщите свой номер телефона, внутренний номер (или другие координаты)</p> <p>Предложите время для следующего звонка, если Вам придется перезванивать</p> <p>Всегда перезванивайте ко времени, о котором договорились</p>	<p><i>Добрый день, меня зовут..., я звоню из _____Банка</i></p> <p><i>Соедините, пожалуйста, с ... (ФИО клиента)</i></p> <p><i>Удобно ли Вам сейчас разговаривать?</i></p> <p><i>Со мной можно связаться по телефону..., внутренний номер...</i></p> <p><i>Могу я Вам перезвонить в ... (время, дата)</i></p>

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ (ПЕРЕДАЧА СООБЩЕНИЙ)

подготовила Преподаватель ФСПО ККИ РУК Сафина Г.Н.

Действия

Запишите, кому адресовано сообщение, дату и время звонка

ФИО клиента / название компании/ должность

Номер телефона, внутренний номер (или другие координаты)

Точную информацию, которую необходимо передать

Повторите всю информацию для сверки со звонящим

КАЧЕСТВА УСПЕШНОГО МЕНЕДЖЕРА

Важные качества для того, чтобы быть успешным менеджером банковских продуктов, вам нужны: сильные лидерские качества способность к инновациям аналитические навыки управления проектами коммуникативные навыки хороший уровень коммерческой осведомленности навыки планирования хорошее понимание банковской отрасли навыки презентации навыки командной работы навыки межличностного общения высокий уровень счета способность инициировать и вести изменения навыки управления персоналом



ВОПРОСЫ

- 1. Составить развернутый конспект по данной теме



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. *Тавасиев, А. М.* Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

