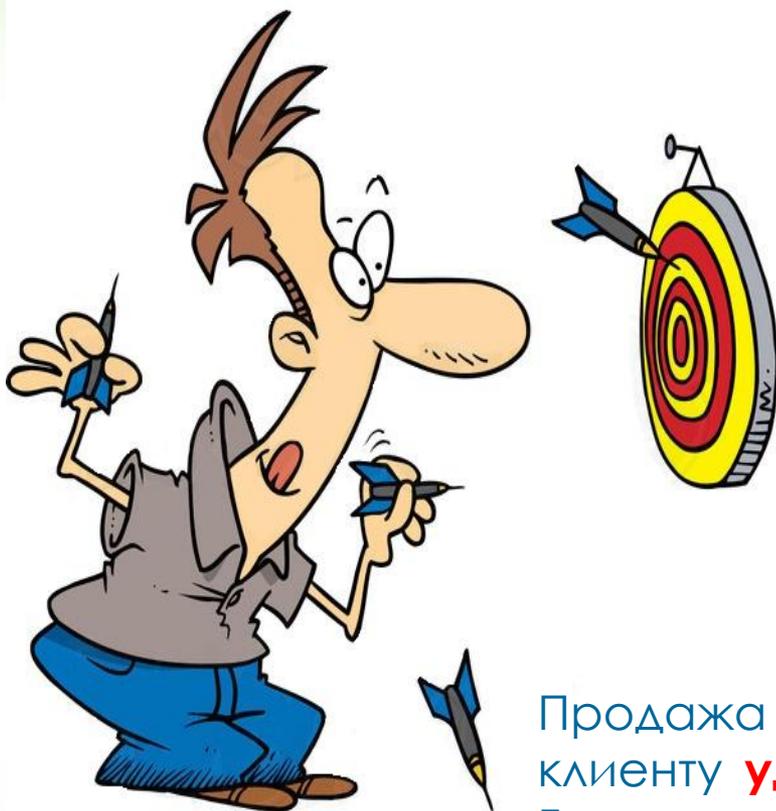




Стандарт работы

Консультанта по банковским продуктам

Роль и задачи КБП в ВСП



- ✓ активная продажа продуктов УКО
- ✓ участие в формировании базы клиентов
- ✓ соблюдение стандартов сервиса

Продажа **продуктов УКО**, позволяющих клиенту **удаленно взаимодействовать** с Банком.

Организация рабочего времени КБП в течение дня

■ До начала рабочего дня

- ✓ Участие в утренней летучке
- ✓ Ознакомление с новым рабочим материалом
- ✓ Проверка личной почты Outlook
- ✓ Регистрация в интернет киоске СБОЛ

■ Время работы с клиентами

- ✓ Работа организуется с чередованием зон обслуживания минимум через 60 мин.
- ✓ Закрепление за зонами считается условным
- ✓ Вне зависимости от зоны закрепления каждый КБП осуществляет продажи УКО
- ✓ Перемещение между зонами организовывается исходя из клиентопотока

■ Окончание рабочего дня

- ✓ Закрывать смену в ИК СБОЛ
- ✓ Заполнить доску визуализации
- ✓ Проинформировать своего МПЛ о результатах работы за день
- ✓ Рассчитать сумму премии на текущую дату, при необходимости используя калькулятор

Модель продаж - Правило «3 П»

- ✓ помощь в решении вопроса клиента
- ✓ осуществление качественного сервиса

Помоги



- ✓ предложение того продукта, о возможностях которого клиент не знал

Продай



- ✓ предложение фокусных продуктов клиенту
- ✓ работа на перспективу

Предложи



Шаг «Помоги»

Алгоритм работы на Шаге «Помоги»

1. Приветствие клиента - *«Доброе утро/день/вечер!»*
1. Уточнение цели визита клиента – *«Какая банковская услуга Вас интересует?»*
1. Помощь клиенту



Цель визита клиента на Шаге «Помоги»

УКО



1. Предложить варианты решения вопроса клиента через истинные каналы УКО

*Оплата мобильного телефона – АП СС
Оплата коммунальных услуг – АП ЖКХ
Баланс по карте – МБ*

2. При оплате наличными предложить совершить операцию клиента на УС



МАРШРУТИЗАЦИЯ



1. Помочь клиенту в регистрации по электронной очереди
1. Проводить клиента к месту ожидания, показать номер талона и табло, на котором загорится номер вызова
1. Задать вопрос: «У Вас есть карта Сбербанка?»

Виды помощи клиенту в разных зонах

«Доброе утро/день/вечер!
Какая банковская услуга Вас интересует?»



Зона встречи

«Доброе утро/день/вечер!
Какую банковскую операцию Вы хотите провести? Может я могу Вам чем-нибудь помочь?»



Клиентский зал



Зона самообслуживания

«Доброе утро/день/вечер!
Может я могу Вам чем-нибудь помочь?»

.....

«Вам удалось совершить операцию? Остались вопросы?»

Шаг «Продай»

Цель использования «Карты опций»

Это **инструмент продаж** в работе с каждым клиентом

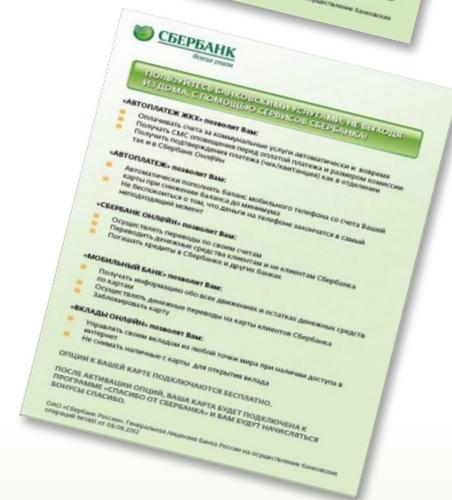
Лицевая сторона – это перечень выгод ОнЛ@йн услуг **для клиента**

Оборотная сторона – описание преимуществ ОнЛ@йн услуг **для консультанта**



Алгоритм работы на Шаге «Продай»

1. Предложить Карту опций клиенту (зачитать опции при необходимости) - **«К Вашей банковской карте доступны следующие опции»**
1. Попросить клиента назвать номера опций, которые его заинтересовали – **«Выберите и назовите номера опций и я Вам подключу их прямо сейчас!»**
3. Зачитать преимущества, условия использования всех выбранных опций, используя обратную сторону Карты
4. Ответить на вопросы клиента
5. Подключить опции на УС/ИК – **«Подключаем?»**



Шаг «Продай»: работа с сомнениями клиента

«ДА!»



«НУ, НЕ ЗНАЮ!»



«НЕТ»



ы клиента

Алгоритм ответа на сомнения клиента

«НУ, НЕ ЗНАЮ!»

1. Выслушать (не перебивать, не спорить)
1. Задать уточняющий вопрос (при необходимости) – «*А что Вас смущает?*», «*В чем сложность?*»
1. Предложить вариант решения – «*Давайте я Вам покажу, как это просто*», «*Предлагаю сделать это вместе...*»
1. Задать контрольный вопрос (при необходимости) – «*Вы убедились, как это просто?*», «*Подключаем!*»



Шаг «Предложи»

Алгоритм работы на Шаге «Предложи»

1. Информирование клиента:

1) о фокусном продукте (УКО) -
«Вам важно, чтобы по оплате коммунальных платежей не было задолженностей?»

2) предложении дня продукт МП-
«Для Вас действует специальное предложение по вкладам / потребительскому кредитованию ...!»
(перенаправление к МП)

2. Прощание с клиентом –

«Всего доброго! Приходите к нам снова/Ждем Вас снова!»



Вопросы-зацепки для предложения фокусного продукта

1.	Автоплатеж ЖКХ	<i>Вам важно, чтобы по оплате коммунальных платежей не было задолженности?</i>
2.	Автоплатеж СС	<i>Вы бы хотели чтобы баланс вашего мобильного телефона был всегда пополнен?</i>
3.	Сбербанк ОнЛ@йн	<i>Вы бы хотели оплачивать коммунальные и другие услуги не выходя из дома с минимальной комиссией?</i>
4.	Мобильный банк	<i>Вам важно контролировать движение ваших средств по карте?</i>
5.	Коробочное страхование БК	<i>Вам важно защитить свои банковские карты от утраты и мошенничества?</i>

«Для вас также есть специальное предложение...» + направить к МПП и выдать рекламный буклет по актуальному предложению дня.

Взаимодействие КБП с МПП



НОРМАТИВ ПО ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЮ В ДЕНЬ

от КБП к МП –
5 клиентов минимум на
консультацию (ПК, БК)

от МП к КБП –
10 клиентов на подключение
продуктов УКО и АП ЖКХ

✓ Подключение
Онл@йн услуг

✓ Консультация
клиентов

✓ Продажа
продуктов (кроме УКС)



Воронка продаж КБП



Инструменты в помощь РВСП и КБП

- **Институт МПЛ**
- **Книга стандартов КБП**
- **тетрадь адаптации КБП**
- **ИУП ЦА по 1 линии [ССЫЛКА](#)**

(корпоративный портал СБ ЦА – Розничный блок – файловые ресурсы – Консультант по БП – Отчетность – ИУП)

Анализ производительности КБП. Работа РВСП и МПЛ с отклонениями

1. Ежедневные нормативы продаж КБП

25 УП в следующей разбивке:

- Автоплатеж ЖКХ – 5 шт.,
- Автоплатеж сотовой связи – 3 шт.,
- Сбербанк ОнЛ@йн – 7 шт.,
- Мобильный банк – 9 шт.,
- Фин. защита карт – 1 шт..



При отклонении от текущего норматива продаж КБП, РВСП необходимо провести корректировку и еще раз отработать технологию работы КБП с привлечением МПЛ.

При расхождении данных с ДРИВ и еженедельной выгрузкой ИУП по 1 линии ЦА РВСП необходимо провести следующие действия:

- ✓ Проверить корректность проведения операций КБП в УС / ИК
- ✓ Проверить корректность привязки УС за ВСП (MERCH)
- ✓ При любом расхождении своевременно поставить в известность МПЛ



Успехов в работе!