

ПРОГРАММА
дополнительного профессионального образования
«Агент банка»

АННОТАЦИЯ

Программа повышения квалификации разработана в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 646 н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016г., регистрационный № 44422).

Цель программы – формирования знаний и навыков осуществления консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам в коммерческом банке, а так же формирование навыков продаж банковских продуктов и овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями

Описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в процессе обучения:

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

- знать определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- знать классификацию банковских операций;
- знать особенности банковских услуг и их классификацию;
- знать параметры и критерии качества банковских услуг;
- знать понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- знать структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- знать определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- знать понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- знать основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; организационно-управленческую структуру банка;
- знать составляющие успешного банковского бренда;
- знать роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- знать понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.