

**Аннотация рабочей программы повышения квалификации
«Эффективные продажи банковских продуктов и услуг»,
44 часа**

Цель изучения программы - на основе анализа действующих законодательных и нормативных материалов, результатов теоретических исследований и практики банковской деятельности исследовать и проанализировать концептуальные подходы относительно становления и механизма функционирования рынка банковских продуктов и услуг, определить основные направления его развития на ближайшую перспективу, получить основные навыки эффективных продаж банковских продуктов и услуг

Содержание программы

Стандарты применяемые при обслуживании клиентов в банке.

Изучение поведения клиентов. Личные продажи: «Воронки продаж»; освоение обслуживания клиентов банка путем наблюдения за действующим сотрудником банка. Основные правила построения вопросов на переговорах с клиентами

Этапы процесса продаж. Реклама как часть маркетинговых коммуникаций: изучение коммуникативной политики банка; создание своего банковского продукта или услуги; презентация созданного банковского продукта или услуги.

Средства работы с общественностью: создание делового обращения к клиенту с предложением о сотрудничестве, встрече, и проведение совместного мероприятия.

Стандарты консультаций: изучение прямых и косвенных продаж банковских продуктов. Алгоритм привлечения в банк потенциальных клиентов: изучение понятия «холодные звонки». Стандарты завершения контакта.

Стандарты сервиса применяемые сотрудниками банка в проблемных ситуациях: методы возражений. Стимулирование сбыта: мотивация сотрудников, применяемая в банках при продажах банковских продуктов и услуг. Персональный менеджер: типы обслуживания клиентов. Разработка банковского продукта или услуги