

Таблица 1.

Характеристики обслуживания, существенные для клиента, выбирающего банк

Характеристики	В 2003 году	В будущем
Качество услуг	2)	1)
Личные отношения с менеджером	1)	2)
Рекомендации других клиентов банка	3)	3)
Имидж	4)	4)
Эффективность инвестиций	9)	5)
Ассортимент продуктов	6)	6)
Безопасность	5)	7)
Рекомендации третьих лиц	8)	8)
Гибкость	10)	9)
Секретность	7)	10)
Цена	13)	11)
Количество филиалов	12)	12)
Удобное месторасположение	11)	13)

Источник: Исследования европейских банков Price Waterhouse (2003/2004).

Как мы видим из данных таблицы 1. 1. в первой тройке существенных характеристик обслуживания находятся такие характеристики, которые входят в «обойму» клиенториентированного подхода. Необходимость ориентации на клиента объясняется многообразием ожиданий и типов восприятий клиентов.

Помимо перечисленных, **источниками ожиданий** можно назвать ещё:

- Индивидуальные потребности (то, что важно одному клиенту, безразлично или вообще раздражает другого).
- Прежний опыт (с опытом повышаются требования к профессиональной компетенции и получаемой прибыли).
- Устные рекомендации (поскольку качество услуги нельзя проверить до продажи, клиенты часто полагаются на советы знакомых и родственников — работает «сарафанное радио»).
- Обещания банка (объявления, реклама, буклеты и проч.).

Ориентация сотрудников на клиента охватывает три аспекта: **профессиональный, социальный и личностный**. Профессиональная компетентность — основа поведения, отвечающего требованиям клиентов. Социальная сторона касается вопроса, как ведёт себя сотрудник по отношению к клиенту: узнаёт ли он о потребностях клиента и пытается ли их удовлетворить, или просто хочет предоставить клиенту «голые» банковские продукты/услуги? Выражено ли социальное поведение менеджера его личным отношением к работе с клиентами: дружелюбен ли, вежлив ли он, проявляет ли чуткое отношение, или, напротив, холоден, отдалён и снисходителен? Решающим является то, как он воспринимает свою работу: как обслуживание клиента или исключительно как заработок.

В связи с вышесказанным главными идеями курса являются: творческий подход менеджера к своей работе, ориентация на клиента и установление доверительных долгосрочных отношений с ним. Знаний этапов продаж в работе с VIP-клиентом недостаточно, также как и простого знания банковских продуктов. Напрашивается мысль о некоей исключительности личности клиентского менеджера. Кто же он? Талант в области общения, интеллектуал в профессиональных вопросах, великий интуит, тонкий психолог, кладёшь жизненного опыта и т.д.? В определённом смысле, да. Но умный понимает, что нет предела совершенству. Настоящий профессионал — человек, постоянно обучающийся, не растерявший любознательности.

Поскольку натура человеческая неисчерпаема, хотя учёные и достигли определённых результатов в её изучении, а каждый клиент для Банка важен, следовательно, постижение менеджером человеческих характеров, манеры поведения, потребностей, желаний и проч. является приоритетным для того, чтобы привлечь клиента к долгосрочному сотрудничеству.

Данный курс предлагает Вам, менеджерам способы, с помощью которых Вы сможете оптимизировать свою работу.

Развиваемые компетенции: Нацеленность на результат; Оказание влияния; Общение; Личная мотивация; Коммерческая ориентация; Навыки устного общения; Умение убеждать; Знание бизнеса; Инициативность.

Структура курса:

- Начнём с того, что потренируемся читать подсознательные процессы, происходящие у клиента и у нас самих.
- Научимся отличать их от сознательных.
- Рассмотрим психотипы клиентов.
- Затем проштудировав базис: изучим схему продаж и разберём элементарные навыки, необходимые при продажах всё равно каких продуктов и услуг.
- Затем углубим тему.

- Попробуем освоить идею и техники доверительного общения с клиентом как самое эффективное взаимодействие современного консультанта с VIP- клиентом.

Курс состоит из 8 глав, в которые вошли лекции, практические задания и вопросы для самопроверки.

Рекомендуемое время изучения: 40 часов.

Целевая аудитория: Менеджеры финансовых учреждений, работающие с клиентами

Автор курса: Иванова С.Р.

Содержание

Глава 1. Необходимые качества менеджера

Лекции	Введение
	Профессионально важные качества менеджера частного банка
	Психологические и коммуникативные барьеры у менеджеров
	Другие трудности в работе менеджеров
	Сознание и подсознание
Практикум	Техника отзеркаливания
	Применение методов НЛП в установлении отношений
	Опросник
	Упражнение №1
	Упражнение №2
	Упражнение №3
	Упражнение №4
	Упражнение №5
	Упражнение №6
	Упражнение №7
	Упражнение №8
	Упражнение №9
	Упражнение №10
	Упражнение №11
	Упражнение №12
	Упражнение №13
	Упражнение №14
Тесты	55 вопросов для самопроверки

Глава 2. Какими бывают клиенты

Лекции	Характеристика клиентуры
	Психотипы клиентов
	Отношение к риску
Практикум	Опросник
	Упражнение №1
	Упражнение №2
	Упражнение №3
	Упражнение №4
	Упражнение №5
	Упражнение №6
	Упражнение №7
	Упражнение №8
	Упражнение №9
	Упражнение №10
	Упражнение №11
	Упражнение №12
Тесты	39 вопросов для самопроверки

Глава 3. Подготовка, установление контакта

Лекции	Подготовка к встрече с клиентом
	Установление контакта
	Техника малого разговора (small-talk)
Практикум	Опросник
	Упражнение №1
	Упражнение №2
	Упражнение №3
	Упражнение №4
Тесты	17 вопросов для самопроверки

Глава 4. Диагностика потребностей клиента

Лекции	Изучение финансовой картины клиента
	Выявление и анализ потребностей клиента

	Умение задавать вопросы и активно слушать
Практикум	Упражнение №1 Упражнение №2 Упражнение №3 Упражнение №4 Упражнение №5 Упражнение №6 Упражнение №7 Упражнение №8

Тесты 20 вопросов для самопроверки

Глава 5. Презентация

Лекции Презентация

Практикум Опросник
Упражнение №1
Упражнение №2
Упражнение №3
Упражнение №4

Тесты 18 вопросов для самопроверки

Глава 6. Работа с возражениями

Лекции Работа с возражениями

Практикум Упражнение №1
Упражнение №2
Упражнение №3
Упражнение №4
Упражнение №5
Упражнение №6
Упражнение №7
Упражнение №8

Тесты 24 вопроса для самопроверки

Глава 7. Завершение встречи и заключение сделки

Лекции Завершение встречи и заключение сделки
Технологии расставания с клиентом

Практикум Упражнение №1
Упражнение №2
Упражнение №3
Упражнение №4
Упражнение №5

Тесты 20 вопросов для самопроверки

Глава 8. Установление доверительных отношений

Лекции Об установлении доверительных отношений с клиентом
Как заслужить доверие клиента
Структура построения доверия

Практикум Упражнение №1
Упражнение №2
Упражнение №3
Упражнение №4
Упражнение №5

Тесты 20 вопросов для самопроверки