

**АННОТАЦИЯ**  
**дополнительной профессиональной программы –**  
**программы повышения квалификации**  
**«Менеджер по продажам банковских продуктов (услуг)»**  
**(72 часа)**

**Цель программы:** получение специальных знаний, умений, навыков по организации, управлению и технологии продаж банковских продуктов (услуг).

Слушатель, освоивший программу повышения квалификации, должен обладать следующими компетенциями, подлежащими совершенствованию:

- ПК:** - осуществление продаж розничных банковских продуктов клиентам,  
- консультирование потенциальных клиентов по продуктам и услугам банка.

**Категория слушателей:**

- лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование;
- лица, получающее среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

С целью овладения профессиональных компетенций слушатель в ходе освоения программы должен **уметь:**

- осуществлять сбор информации о клиентах, производить сегментирование клиентской базы;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами,
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента,
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- представлять преимущества конкретных банковских продуктов и услуг;
- осуществлять продажу банковских продуктов и услуг;
- осуществлять послепродажное обслуживание клиентов;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.

В результате освоения программы слушатель должен **знать:**

- организацию процесса продаж в банках;
- этапы продаж банковских продуктов и услуг;
- основные каналы продвижения банковских продуктов и услуг;
- каналы и методы привлечения клиентов в банк;
- основные требования к качеству обслуживания клиентов банка;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- способы выявления потребностей клиентов;
- правила подготовки и проведения эффективной презентации;
- приемы и методы работы с возражениями;
- приемы и методы послепродажного сопровождения клиентов;
- правила поведения в конфликтных ситуациях.

**Форма итоговой аттестации:** зачет

**Выдаваемый документ:** удостоверение о повышении квалификации

Директор

Ответственный за ДПО



О.А. Дегтеренко

С.Н. Мартынова