

ПРОГРАММА
Дополнительного профессионального образования
«Сравнительный анализ банковских продуктов»

АННОТАЦИЯ

Цель программы: усовершенствование знаний и навыков осуществления консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам в коммерческом банке, а также формирование навыков продаж банковских продуктов, предлагаемых лидерами банковского сектора, а также видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями.

Основными задачами программы являются:

- расширение профессиональных компетенций слушателей в сфере использования техник продвижения банковских продуктов;
- формирование и закрепление практических навыков по консультированию потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;

Рабочая программа дополнительного профессионального образования «Сравнительный анализ банковских продуктов» разработана в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 645н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016г., регистрационный № 44419).

Профессиональные компетенции, приобретаемые слушателями в процессе освоения программы:

- Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;
- Осуществлять консультирование клиентов по продуктам банка: эквайринг, денежные переводы, страховые продукты банка, банковские карты, онлайн -бухгалтерия;
- Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт;
- Осуществлять и оформлять выдачу кредитных карт.

Образовательные результаты по программе повышения квалификации

В результате изучения программы дополнительного профессионального образования слушатели должны знать:

- знать общие характеристики и особенности, банковской услуги и банковского продукта;
- знать классификацию банковских операций;

- знать конкурентное преимущество банковских услуг и их классификацию;
- знать параметры и критерии качества банковских услуг;
- знать особенности идентификации клиентов банка;
- знать преимущественные отличия банковских продуктов;
- знать понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банками ПАО Сбербанк, Банк ВТБ (ПАО), ПАО «Промсвязьбанк», ПАО Банк «ФК Открытие», АО «Россельхозбанк», АО «Альфа-банк».
- знать основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; организационно-управленческую структуру банка;
- знать составляющие успешного банковского бренда;
- 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 банков (представителей - лидеров банковского сектора) в области продаж банковских продуктов и услуг;
- 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.

В результате изучения программы дополнительного профессионального образования слушатели должны уметь:

- верно подбирать банковский продукт;
- верно определять пакет документов;
- оформлять продажу сопутствующей (дополнительной) услуги и продукта;
- использовать тайм-менеджмент;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей;
- грамотно планировать свою работу;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг.