

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В АЛЬФУ!



ЕЖЕДНЕВНИК УСПЕШНОГО СОТРУДНИКА

ФИО: _____

Место стажировки/ Отделение: _____

Руководитель отделения: _____

Наставник: _____

Даты стажировки: _____



Альфа·Банк
Прямо к цели

ПЛАН ОБУЧЕНИЯ

Вы держите в руках **Ежедневник успешного сотрудника**, который поможет успешно пройти базовое обучение, стажировку, сдать экзамен и стать частью команды Альфа-банка!

Ваш план обучения на ближайшую неделю выглядит так:

- **6 дней обучения** по продуктам и технологии продаж Альфа-банка,
- **2 стажировочных дня** в отделении вместе с наставником: **на 2-й и 4-й** дни обучения. Длительность каждой стажировки **3 часа**.
- **На 7-й день обучения** будьте готовы продемонстрировать руководителю, чему научились за эту неделю: пройдите ролевую игру по продаже продуктов Альфа-банка.

Будьте активными на обучении, ежедневно выполняйте задания, разговаривайте с наставником, разбирайте пока сложные ситуации, знакомьтесь с процессами Альфа-банка и тогда вы точно сдадите экзамен, придете прямо к цели - станете успешным сотрудником Альфы!

Если при заполнении ежедневника у вас возникают вопросы, то смело обращайтесь к наставнику или коллегам.

Полезные ресурсы, на которых вы сможете найти информацию:

- Корпоративный портал Альфа-Мир <http://alfa/Pages/home.aspx#/main>
- Сайт Альфа-банка <https://alfabank.ru/>
- Корпоративный учебный портал http://alfapersonal/view_doc.html?mode=home
- База знаний Блока Розничный Бизнес (БРБ) <http://infobrb/Pages/default.aspx>
- Памятка новому сотруднику <http://alfa/Info/Welcome/Pages/default.aspx>

Успешных продаж! Довольных Клиентов! Развития в Альфа-банке!



Альфа-Банк

Прямо к цели

Домашнее задание к дистанционному базовому курсу день 1

- Изучить в Get все учебные материалы (учебники, презентация).
- Выучить Миссию и ценности банка.
- Записать 3 типа вопроса по карте Alfa travel для нашего клиента Михаила, используя технику вопросов для выявления потребностей «ОАЗис».
- Решить задачи на расчет льгот по картам Аэрофлот и Cashback.
- Выучить НПЛ и изучить «старые» ПУ.
- Пройти тестирование по НПЛ.
- Просмотреть видеоролики в get.
- Прикрепить выполненное Домашнее задание в get.



Выучи Миссию Альфа-Банка и впиши пропущенные слова:

Мы — для людей
и компаний.

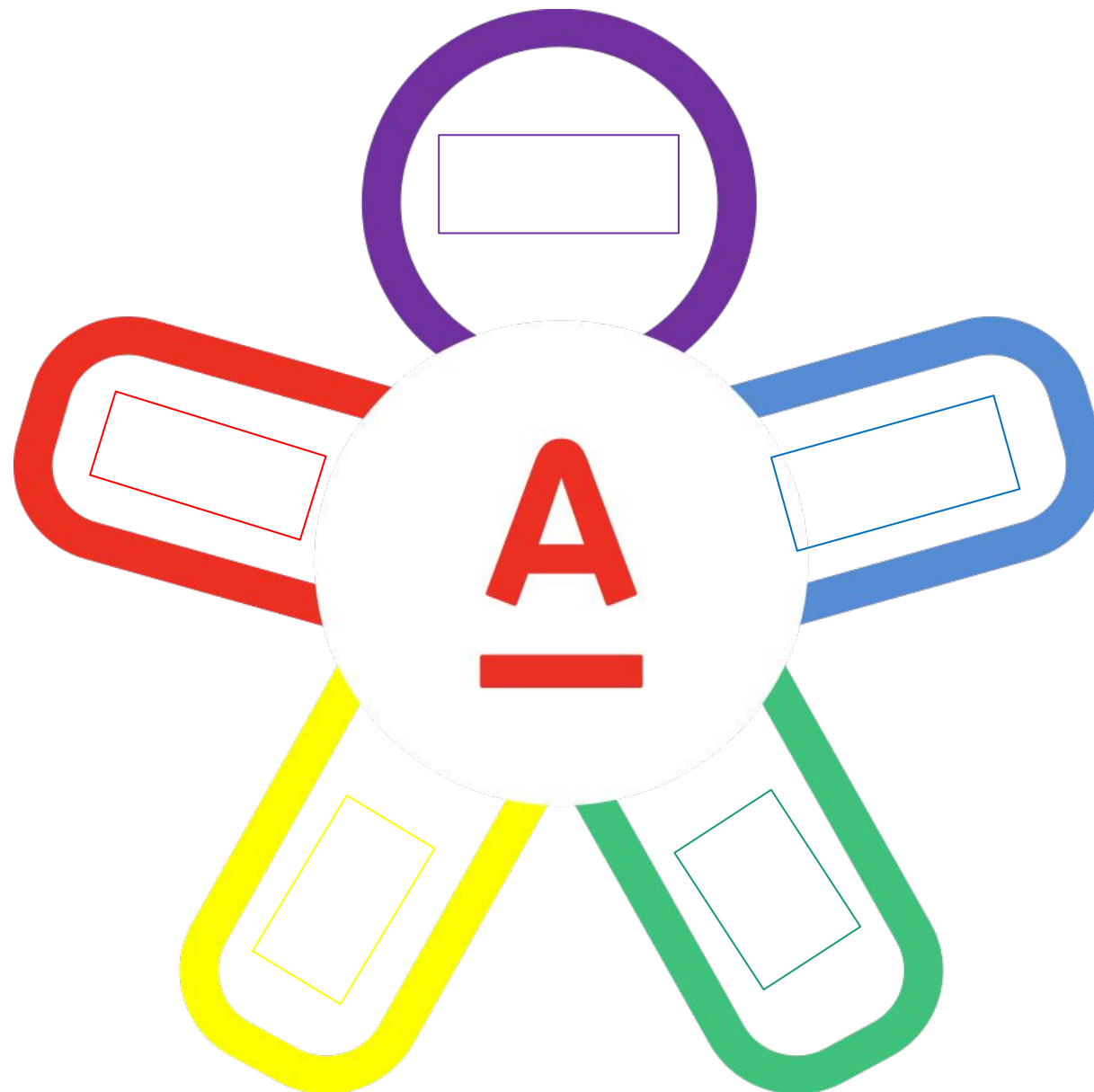
Мы создаём в успехе и
каждый день делаем их жизнь лучше.



Альфа-Банк

Прямо к цели

Выучи Ценности Альфа Банка и впиши их:



Альфа-Банк
Прямо к цели

Выучи информацию о новой продуктовой линейке. Заполни таблицу, перетащив правильный ответ в нужное место

Карта	Pos-оборот ≥ 10 000	Pos-оборот ≥ 70 000
		
		
		
		
		

5% в кафе и ресторанах, 5% в кинотеатрах, 10% в Burger King

1,5%

2%

10/5/1 %%

3 % милиями

2 % милиями

1,5 мили за 60 р.

5/2,5/0,5 %%

5% в кафе и ресторанах, 5% в кинотеатрах, 10% в KFC

1,1 мили за 60 р.



В ДО/ККО обратился Клиент – Михаил Петров. Используя технику «ОАЗИС» выяви потребность Михаила и запиши в таблицу по 3 вопроса каждого типа для предложения карты Alfatravel:

ТИП ВОПРОСА	ВОПРОС
1.	1. 2. 3.
2.	1. 2. 3.
3.	1. 2. 3.



Ответь на вопрос Михаила и запиши его в таблицу:

А если я оформлю Альфа-карту с преимуществами, и буду каждый месяц тратить по ней 30000 рублей на покупки в магазинах, сколько бонусов я получу за месяц и за год?



За месяц	За год



Ответь на вопрос Михаила и запиши его в таблицу:

Какую прибыль я смогу получить от использования карты CASHBACK в первый месяц после оформления?



Если на продукты в месяц мы тратим 15000 рублей, каждую субботу с супругой ходим в ресторан и тратим 5000 рублей. Еще я заправляю свой автомобиль один раз в неделю на 2000 рублей, и авто супруги - 1500 рублей, но раз в две недели.

Категория	Ежемесячно
Кафе/бары/ рестораны	
АЗС	
Другие ТСП	
Итого в месяц:	





Изучи информацию о ранее предоставляемых пакетах услуг:

Состав ПУ	ПУ «Эконом»	ПУ «Оптимум»	ПУ «Комфорт»
ТС	До 3 счетов в разных валютах (рубли, доллары США, евро) До 4 счетов «Семейный» в рублях.	До 3 счетов в разных валютах (рубли, доллары США, евро). До 4 счетов «Семейный» в рублях. + 1 дополнительный текущий счет к Детской карте.	До 5 счетов в разных валютах (рубли, доллары США, евро, англ. фунты стерлингов, швейц. франки). До 4 счетов «Семейный» в рублях. + 1 дополнительный текущий счет к Детской карте.
НС	«Мой сейф Целевой» — 20 счетов (рубли, доллары США, евро) «Накопилка» — 1 счет (рубли) «Блиц-доход» — неограниченное количество счетов (рубли, доллары США, евро) «Сразу 7» - 1 счет (рубли) «Аэроплан» - 1 счет (рубли, доллары США, евро)	«Ценное время» — 3 счета (рубли, доллары США, евро) «Мой сейф Целевой» — 20 счетов (рубли, доллары США, евро) «Накопилка» — 1 счет (рубли) «Блиц-доход» — неограниченное количество счетов (рубли, доллары США, евро) «Сразу 7» - 1 счет (рубли) «Аэроплан» - 1 счет (рубли, доллары США, евро)	«Ценное время» — 3 счета (рубли, доллары США, евро) «Мой сейф Целевой» — 20 счетов (рубли, доллары США, евро) «Накопилка» — 1 счет (рубли) «Блиц-доход» — неограниченное количество счетов (рубли, доллары США, евро) «Сразу 7» - 1 счет (рубли) «Аэроплан» - 1 счет (рубли, доллары США, евро)
МПК	До 4 МПК классической категории, включая карты Visa Unembossed или MasterCard Unembossed. Выпуск кобрендовых карт ограничен. 1 основная карта включена в стоимость ПУ, до 3 дополнительных — с комиссией за годовое обслуживание.	До 5 МПК классической категории (в том числе кобрендовые карты и карты «Моя Альфа»), включая карты Visa Unembossed или MasterCard Unembossed.	До 6 МПК категории Gold и Platinum (в том числе кобрендовые карты и карты «Моя Альфа»), включая карты Visa Unembossed или MasterCard Unembossed.
Бесплатные УКД	Альфа-Консультант Альфа-Клик Альфа-Мобайл Альфа-чек (только по карте World of Tanks)	Альфа-Консультант Альфа-Клик Альфа-Чек Альфа-Мобайл	Альфа-Консультант (выделенная телефонная линия) Альфа-Клик Альфа-Чек Альфа-Мобайл



Изучи информацию о ранее предоставляемых пакетах услуг:

Состав ПУ	ПУ «Максимум+»	ПУ «Доходная карта!»
ТС	До 5 счетов в разных валютах (рубли, доллары США, евро, англ. фунты стерлингов, швейц. франки). До 4 счетов «Семейный» в рублях. + 1 дополнительный текущий счет к Детской карте.	До 3 счетов в разных валютах (рубли, доллары США, евро)
НС	«Ценное время» — 3 счета (рубли, доллары США, евро) «Мой сейф Целевой» — 20 счетов (рубли, доллары США, евро) «Накопилка» — 1 счет (рубли) «Блиц-доход» — неограниченное количество счетов (рубли, доллары США, евро) «Сразу 7» - 1 счет (рубли) «Аэроплан» - 1 счет (рубли, доллары США, евро)	«Мой сейф Целевой» — 20 счетов (рубли, доллары США, евро) «Накопилка» — 1 счет (рубли) «Блиц-доход» — неограниченное количество счетов (рубли, доллары США, евро) «Сразу 7» - 1 счет (рубли) «Аэроплан» - 1 счет (рубли, доллары США, евро)
МПК	До 6 МПК категории Platinum Black / Black Edition (в том числе кобрендовые карты и карты «Моя Альфа»), включая карты Visa Unembossed или MasterCard Unembossed.	До 4 МПК MasterCard классической категории включая карты MasterCard Unembossed. Выпуск кобрендовых карт не осуществляется.
Бесплатные УКД	Альфа-Консультант (выделенная линия для ВИП-Клиентов) Альфа-Клик Альфа-Чек Альфа-Мобайл	Альфа-Консультант Альфа-Клик



Домашнее задание день 2

- Пройти стажировку.
- Изучить в Get все учебные материалы (учебники, презентация).
- Написать по 3 ключевых скрипта по технике ССВ по трем ключевым продуктам (НС, депозиты, УКД).
- Просмотреть видеоролики в get по УКД, сберегательным продуктам.
- Прикрепить выполненное Домашнее задание в get.
- Пройти тестирование по НС, депозитам и УКД.



Помоги Михаилу подобрать два разных продукта по его запросу и напиши ССВ для каждого продукта, заполнив таблицу:

Я хочу накопить определенную сумму на покупку квартиры, тем более, что кое-какие сбережения у меня уже есть, и их я никуда не трачу. Также у меня есть определенная сумма средств, с которой тоже было бы здорово получать доход, но время от времени пользоваться этими деньгами. Какие продукты можете предложить и что посоветуете?



Продукт	Свойство	Связка	Выгода



Выбери правильный ответ по каждому критерию и перетащи его в таблицу:

Критерии	Депозит	Накопительный Счет
Срок		
Валюта		
Минимальная сумма		
%		
ВОЗМОЖНОСТЬ СНЯТИЯ		

До 6,68%

Не
установлена

Без потери %

До
востребования

90 дней – 3
года

Рубли доллары
евро

10 000 RUR -
500 USD, EUR

До 8%

Рубли,
доллары, евро

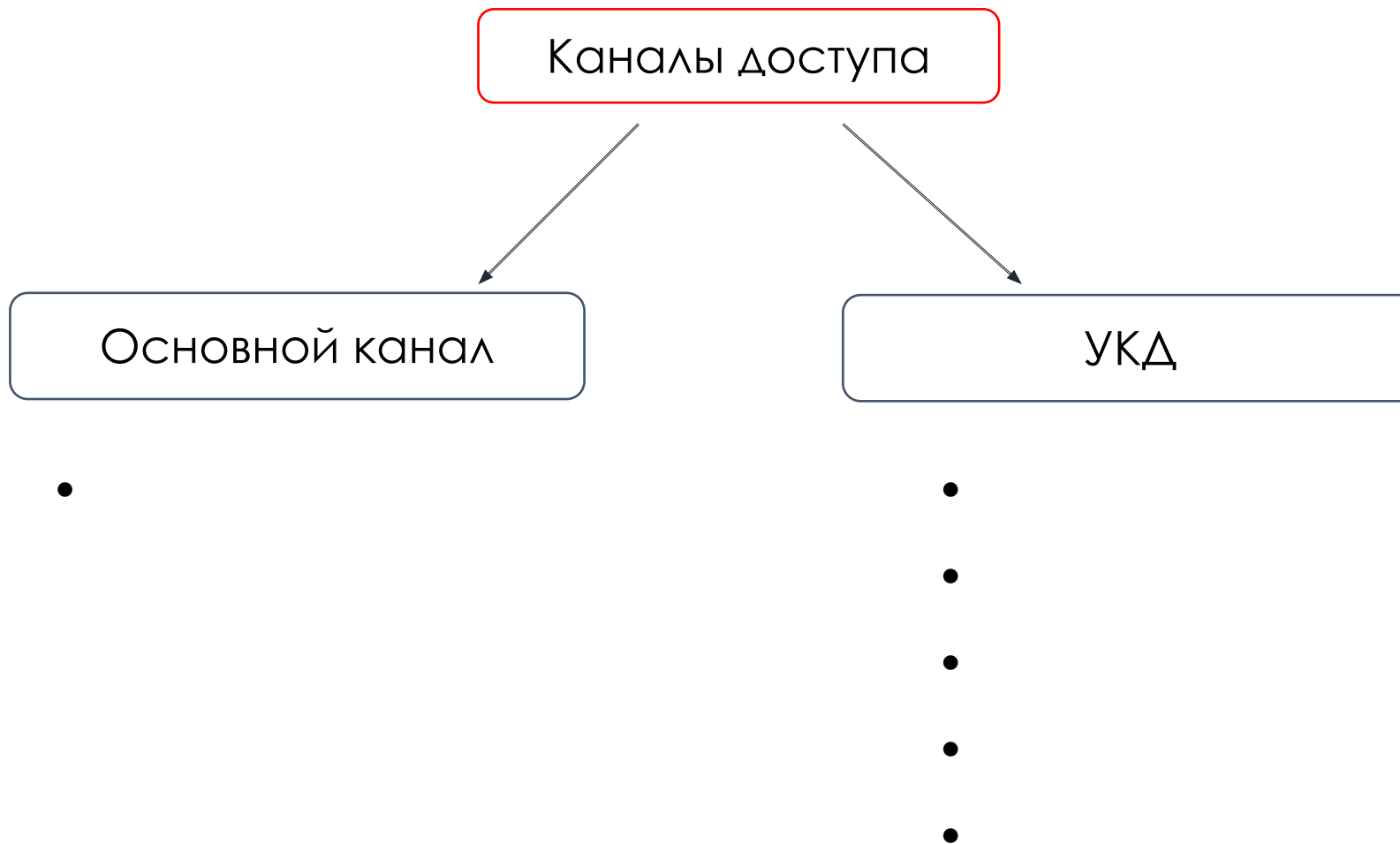
С частичной
потерей
процентов



Альфа-Банк

Прямо к цели

Впиши в схему все каналы доступа Альфа-Банка:



Ответ на вопросы Михаила:

Как быстро я смогу перевести деньги между своими счетами в Альфа-Мобайл?



Какую сумму в день я могу перевести клиенту Альфа-Банка, используя Альфа-Чек?

Сколько стоит подключение SMS-банка Альфа-Чек для карты CASHBACK?

Ответ:

Ответ:

Ответ:



Выбери все банки-партнеры, в банкоматах которых возможно бесплатное снятие по картам Альфа-Банка. Поставь знак «+» в столбце напротив правильного варианта ответа:

Название банка	Поставь знак «+»
ВТБ	
Россельхозбанк	
Росбанк	
Промсвязьбанк	
УРАЛСИБ	
Открытие	
БИНБАНК	
Газпромбанк	
Сбербанк	
Московский Кредитный Банк	
Уральский банк реконструкции и развития	



Первый день стажировки (после второго дня обучения)

Задачи	У о о выполнении	Комментарии
<p>Познакомьтесь с работой электронной очереди:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Как записывают себя Клиенты? Какие данные нужны для регистрации в электронной очереди? Как видит сотрудник Банка зарегистрированного Клиента на своем рабочем месте? • Как распределяется поток Клиентов в отделении? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Как работает Администратор зала в зоне банкоматов? • Как работает в зале с Клиентами? • Какие вопросы Клиентов решает Администратор зала? 		
<p>Познакомьтесь с работой специалиста за стойкой:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Как специалист встречает Клиентов? • Какие вопросы задает? • Как делает предложение и/или проводит консультацию? • Как отвечает на вопросы? • Как прощается с Клиентами? 		
<p>Познакомьтесь с базой знаний на корпоративном портале</p>		
<p>Продемонстрируй руководителю знания универсальной линейки карт, УКД, депозитов Альфа-банка. <i>Руководитель спросит у вас несколько самых важных вопросов, которые чаще всего спрашивают клиенты. А вы уже готовы! © Вы только что провели столько времени с администратором зала и специалистом за стойкой.</i></p>		
<p>Попробуйте теперь под наблюдением опытного специалиста провести консультацию Клиента, сделать предложение карт, депозитов, УКД Альфа-банка Клиенту, от которого он не сможет отказаться!</p>		
<p>Определите вместе с руководителем, что еще важно сделать, чтобы остальное обучение и последующая работа были эффективными для тебя, отделения и Банка.</p>		



Домашнее задание

день 3

- Изучить в Get все учебные материалы (учебники, презентация).
- Выучить категории клиентов, требования к заемщикам, документы для каждой категории клиентов.
- Просмотреть видеоролики в get кредитным и страховым продуктам.
- Записать аудиофайл предложения кредита и 4 дополнительных продуктов клиенту по принципу «Капучино», используя ценностные цепочки. Прикрепить аудио и выполненное Домашнее задание в get.
- Пройти тестирование кредитованию и страхованию.
- Экспертам B@W изучить в get курс «Стандарты работы в зп компаниях» и ролик «Один день из жизни B@W». VIP менеджерам необходимо изучить в get ролик «Особенности премиального обслуживания в АБ»



Выучи основные требования к заемщикам для оформления кредита и впиши пропущенные слова или словосочетания:

1. и Гражданин
2. Возраст от года (от лет, для категории Staff)
3. Доход не менее рублей
4. Стаж на последнем месте работы не менее
5. в регионе присутствия Альфа-Банка
6. Фактическое проживание и в регионе
7. Наличие контактного (домашнего / мобильного) +
рабочего стационарного
8. Наличие не более действующего Кредита наличными
9. Отсутствие просроченных



Соедини стрелочками категорию клиентов и ее правильное описание:

Staff

Сотрудники компаний, обслуживающихся в Банке по зарплатному проекту.

PayRoll

Физические лица, не относящиеся к вышеперечисленным категориям.

Preferred

Штатные сотрудники АО «АЛЬФА-БАНК», ООО ЧОП «АЛЬФА-ЩИТ», ООО «Управляющая компания АЛЬФА-КАПИТАЛ», ЗАО «АЛЬФА-БАНК-КАЗАНЬ» и т.д.

Preferred Premium

Сотрудники компаний, являющихся корпоративными Клиентами.

Satisfactory

Сотрудники более привилегированных компаний, являющихся корпоративными Клиентами.



Выучи перечень необходимых документов для каждой категории Клиентов. Заполни таблицу, поставив знак «+» напротив обязательного документа для каждой категории:

Категория Клиентов	Паспорт РФ	Дополнительный документ	Документ-суррогат	Справка 2-НДФЛ / Справка по форме банка
PayRoll				
Preferred				
Preferred Premium				
Satisfactory 3				



Выучи основные понятия страхования. Выбери правильный термин к каждому определению и перетащи его в таблицу:

Определение	Термин
организация, проводящая страхование и принимающая на себя обязательства возместить ущерб или выплатить страховую сумму	
физическое или юридическое лицо, уплачивающее страховые взносы и вступающее в конкретные страховые отношения со страховщиком	
физическое лицо, жизнь, здоровье и трудоспособность которого является объектом страховой защиты	
сумма, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику при оформлении страхового полиса.	
сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность по страховому полису	
осуществление страховщиком выплаты страхового возмещения	

Страховщик

Страховая выплата

Страхователь

Застрахованный

Страховая премия

Страховая сумма



Рассчитай лимит по кредиту для Михаила и впиши свои расчеты в форму ответа:



Какой лимит возможен по кредиту на 2 года, если я получаю зарплату в Альфа-Банке, мой ежемесячный доход 80000 рублей и уже есть один кредит с ежемесячным платежом – 8000 рублей?






Ответ:



Альфа·Банк

Прямо к цели

Запиши скрипт предложения 4-ех дополнительных продуктов Клиенту по принципу «Капучино», используя ценностные цепочки. Заполни всю таблицу:

	Продукт	Потребность	Вопрос для выявления потребности	Мост	Свойство	Связка	Выгода
ОСНОВНОЙ	 Кредит наличными	<ul style="list-style-type: none"> Запасной кошелек на непредвиденные расходы Срочные покупки 					
							
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ							
							
							

Домашнее задание день 4

- Пройти стажировку.
- Изучить в Get все учебные материалы (учебники, презентация).
- Пройти электронный курс по кредитным и страховым продуктам.
- Изучить параметры кредитной карты и решить задачу.
- Просмотреть видеоролики в get кредитным и страховым продуктам.
- Записать аудиофайл предложения кредитной карты и 4 дополнительных продуктов клиенту по принципу «Капучино». Прикрепить аудио и выполненное Домашнее задание в get.
- Пройти тестирование кредитованию и страхованию.



Впиши основные параметры Кредитной карты Альфа-Банка

- Валюта кредита —
- Срок кредита —
- Лимит —
- Процентная ставка —
- Открывается по учету операций по кредитной карте (СПУОКК)



Ответ на вопросы Михаила:

Если я оформил, получил и активировал кредитную карту с беспроцентным периодом 100 дней и суммой 100000 рублей 11 марта, и 15 марта снял с нее 50000 рублей то:

- 1) Когда произойдет списание комиссии за годовое обслуживание в размере 1490 рублей?
- 2) С какого числа начинается платежный период?
- 3) Какой будет минимальный платеж, если в договоре прописано 5% от суммы текущей задолженности?
- 4) Когда истекает льготный период?



Ответ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

A

Выучи основные понятия страхования. Выбери правильный термин к каждому определению и перетащи его в таблицу:

Определение	Термин
<p>предполагаемое событие, предусмотренное Договором страхования, на случай наступления которого проводится страхование</p> <p>совершившееся событие (свершившийся с соблюдением условий Договора страхования и настоящих Условий страхования страховой риск) предусмотренное Договором страхования, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести страховую выплату</p> <p>лицо, назначенное страхователем в качестве получателя страховой суммы</p>	






Страховой случай

Выгодоприобретатель

Страховой риск



Запиши скрипт предложения 4-ех дополнительных продуктов Клиенту по принципу «Капучино», используя ценностные цепочки. Заполни всю таблицу:

	Продукт	Потребность	Вопрос для выявления потребности	Мост	Свойство	Связка	Выгода
ОСНОВНОЙ	 Кредитная карта	<ul style="list-style-type: none"> Запасной кошелек на непредвиденные расходы Срочные покупки 					
							
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ							
							
							

Второй день стажировки (после четвертого дня обучения)

Задачи	У Отметка о выполнении	Комментарии
<p>Продемонстрируй руководителю знания кредитов наличными, страхования, универсальной линейки карт, УКД, депозитов Альфа-банка.</p> <p><i>Руководитель спросит у вас несколько самых важных вопросов, которые чаще всего спрашивают клиенты.</i></p> <p><i>А вы уже готовы! ☺ Вы прошли уже 4 дня обучения, 1 день стажировки, консультировали Клиентов и наблюдали за работой коллег.</i></p>		
<p>Вместе с опытным сотрудником отделения за стойкой проведи консультацию, сделай продажу Клиентам</p>		
<p>Определите вместе с руководителем, что еще важно сделать, чтобы остальное обучение и последующая работа были эффективными для тебя, отделения и Банка.</p>		
<p>Познакомься с внутренними ресурсами:</p> <ul style="list-style-type: none">• Альфа-Мир,• телефонный справочник Альфа-Тел,• учебный портал Альфа-Персонал• памятка нового сотрудника		



Домашнее задание день 5

- Изучить в Get все учебные материалы (учебники, презентация).
- Выучить категории клиентов, требования к заемщикам , документы для каждой категории клиентов.
- Просмотреть видеоролик в get по коробочным страховым продуктам.
- Записать аудиофайл предложения Альфа карты с преимуществами и 4 дополнительных продуктов клиенту по принципу «Капучино». Прикрепить аудио и выполненное Домашнее задание в get.
- Пройти тестирование по страхованию.



Выучи основные параметры программ страхования Альфа-Банка. Выбери правильное название страховой программы и перетащи его в таблицу:

Определение	Термин
инновационный страховой полис, который защищает Клиента от убытков, связанных с мошенническими действиями третьих лиц, а также от утери или физического уничтожения карты	
уникальный комплексный продукт, который включает в себя страхование квартиры или дома, отделки и движимого имущества в них, гражданской ответственности перед 3-ми лицами, Банковской карты, жизни и здоровья, непредвиденных медицинских расходов в поездке и личных вещей	
программа страхования с расширенным перечнем рисков, включающая в себя страхование Банковской карты и страхование жизни и здоровья от несчастных случаев	
продукт страхования имущества физических лиц (квартиры или строения) от комплекса рисков	

«Защищенная карта +
Здоровье»

«ХОТЬ ПОТОП!»

«Все включено!»

«Защищенная карта
ПЛЮС»

Соедини стрелочками программу страхования и страховые риски:

ХОТЬ ПОТОП!

Утрата МПК вследствие хищения

Умышленное уничтожение или повреждение имущества третьими лицами

Все включено!

Несанкционированное снятие денежных средств 3-ми лицами со счета по банковской карте

**Защищенная
карта ПЛЮС**

Наезд транспортного средства

Списание денежных средств со Счета Страхователя в заведомо большем размере при оплате товаров/услуг



Предложи Михаилу страховые продукты Альфа-Банка:



Продукт страхования	Свойство	Связка	Выгода
Все включено!			
ХОТЬ ПОТОП!			
Защищенная карта + Здоровье			

