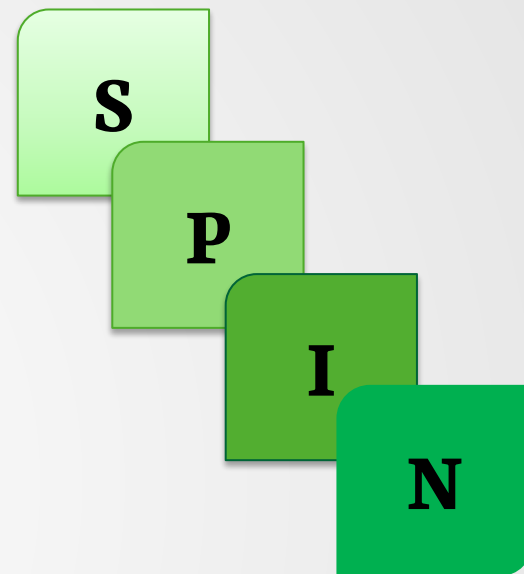
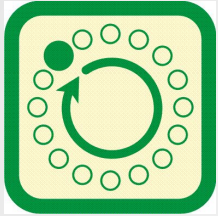


# Вебинар «Технология СПИН в продажах»

Для  
сотрудников  
Дивизиона  
Сеть,  
работающих с  
МСБ.



# Правила работы на вебинаре



**Участвуют все**



**Задаем  
вопросы**



**Активно  
используем  
чат**



# Содержание вебинара:

1. Виды потребностей
2. Этапы принятия клиентом решения о сотрудничестве
3. Развитие потребностей клиента
4. Формирование вопросов по технике СПИН



# Цель взаимодействия- заключить с клиентом договор об обслуживании в Банке и поддерживать долгосрочные отношения

*Сотрудник банка:*



*- У нас есть для вас отличное предложение!*

*-Мы уже работаем с банками.  
Спасибо, нас все устраивает!*

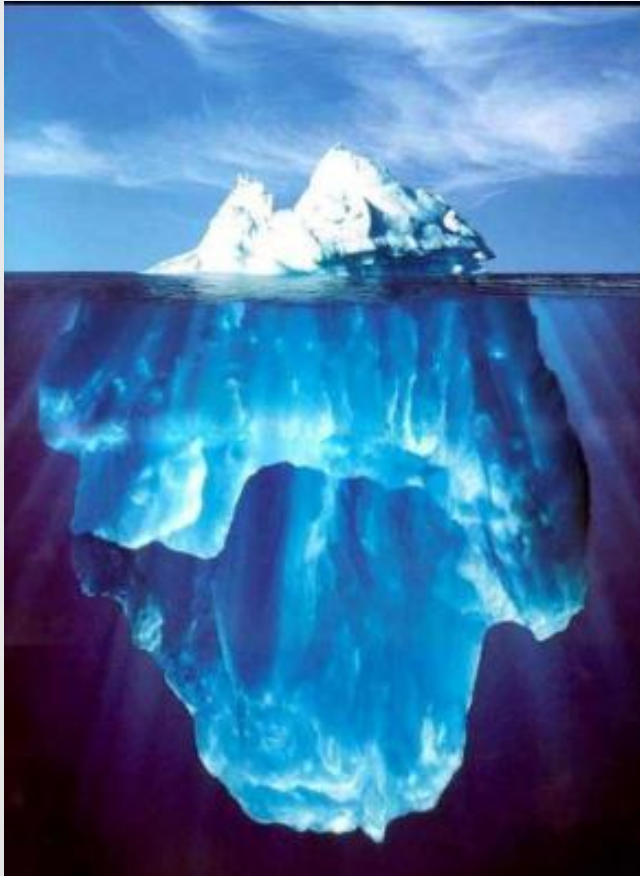
*- Спасибо, мы не нуждаемся в  
услугах банка!*



Как вы думаете, почему такая реакция у клиента?

# Виды потребностей

**Потребность** – нужда в чем – либо. Другими словами – это то, что важно, без чего не могут обойтись.



**Явные потребности  
(Осознаваемые)**

**Скрытые потребности  
(Неосознанные)**

# Виды потребностей

**Скрытая потребность (неосознаваемая)** - проблемы Клиента, трудности или недовольства текущей ситуацией.

При **скрытой потребности** Клиент будет высказывать **свое недовольство, трудность или проблему.**

*«Решение некоторых вопросов в нашем банке занимает массу времени»*

*«Размер оплаты услуг часто вызывает сомнения»*

**Явная потребность (осознаваемая)** - четкое и ясное высказывание покупателя о том, чего он хочет, что ему нужно.

**При явной потребности** Клиент будет высказывать **свое желание** получить какое-то решение, продукт или услугу.

*«Хочу оформить у вас комплексное обслуживание»*

*«Мне нужно, что бы мои клиенты могли расплатиться пластиковой картой»*

*«Мне нужно уменьшить расходы на обслуживание на 10%»*



# Проверь себя: виды потребностей



Определите, какие из приведенных ниже высказываний можно отнести к скрытым потребностям?

1. «Мне необходимо, что бы клиенты могли расплачиваться картой».
2. «Последнее время конкуренция на нашем рынке усилилась».
3. «Я ищу способ снизить расходы на банковское обслуживание на 10%». ».
- 4.«Мне нужен индивидуальный менеджер, с которыми можно решать рабочие вопросы».
5. «Последнее время возникают сложности в работе с интернет - банком».

# Проверь себя: виды потребностей



Определите, какие из приведенных ниже высказываний можно отнести к скрытым потребностям?

1. «Мне необходимо, что бы клиенты могли расплачиваться картой».

2. «Последнее время конкуренция на нашем рынке усилилась».

**СКРЫТАЯ**

3. «Я ищу способ снизить расходы на банковское обслуживание на 10%». ».

4.«Мне нужен индивидуальный менеджер, с которыми можно решать рабочие вопросы».

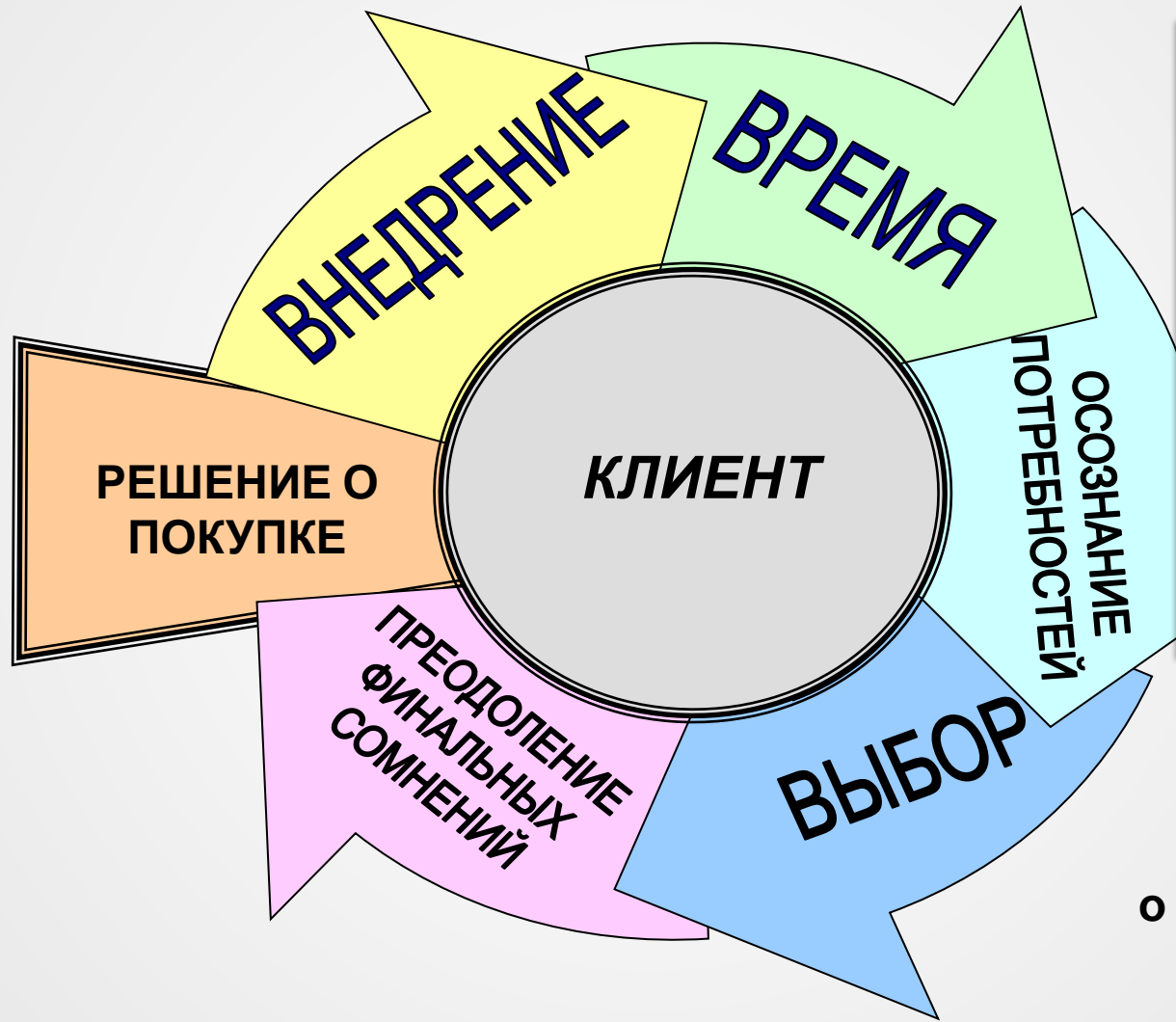
5. «Последнее время возникают сложности в работе с интернет - банком».

**СКРЫТАЯ**

# Как клиент принимает решение о сотрудничестве?



# Цикл принятия решения о внедрении изменений



Обслуживание в 2 банках дорого стоит. А если сложности – не найти того, кто поможет. Да и для VIP - клиента говорят недостаточно оборотов компании

решение о необходимости покупки

# Цикл принятия решения о внедрении изменений



Обслуживание в 2 банках дорого стоит. А если сложности – не найти того, кто поможет. Да и для VIP - клиента говорят недостаточно оборотов компании

решение о необходимости покупки

Решение о выборе банка для сотрудничества

Какой банк выбрать? В чем их различия? Что будет лучше для меня?

# Цикл принятия решения о внедрении изменений



# Как работать с клиентом со скрытыми потребностями?

**Меня все устраивает.**

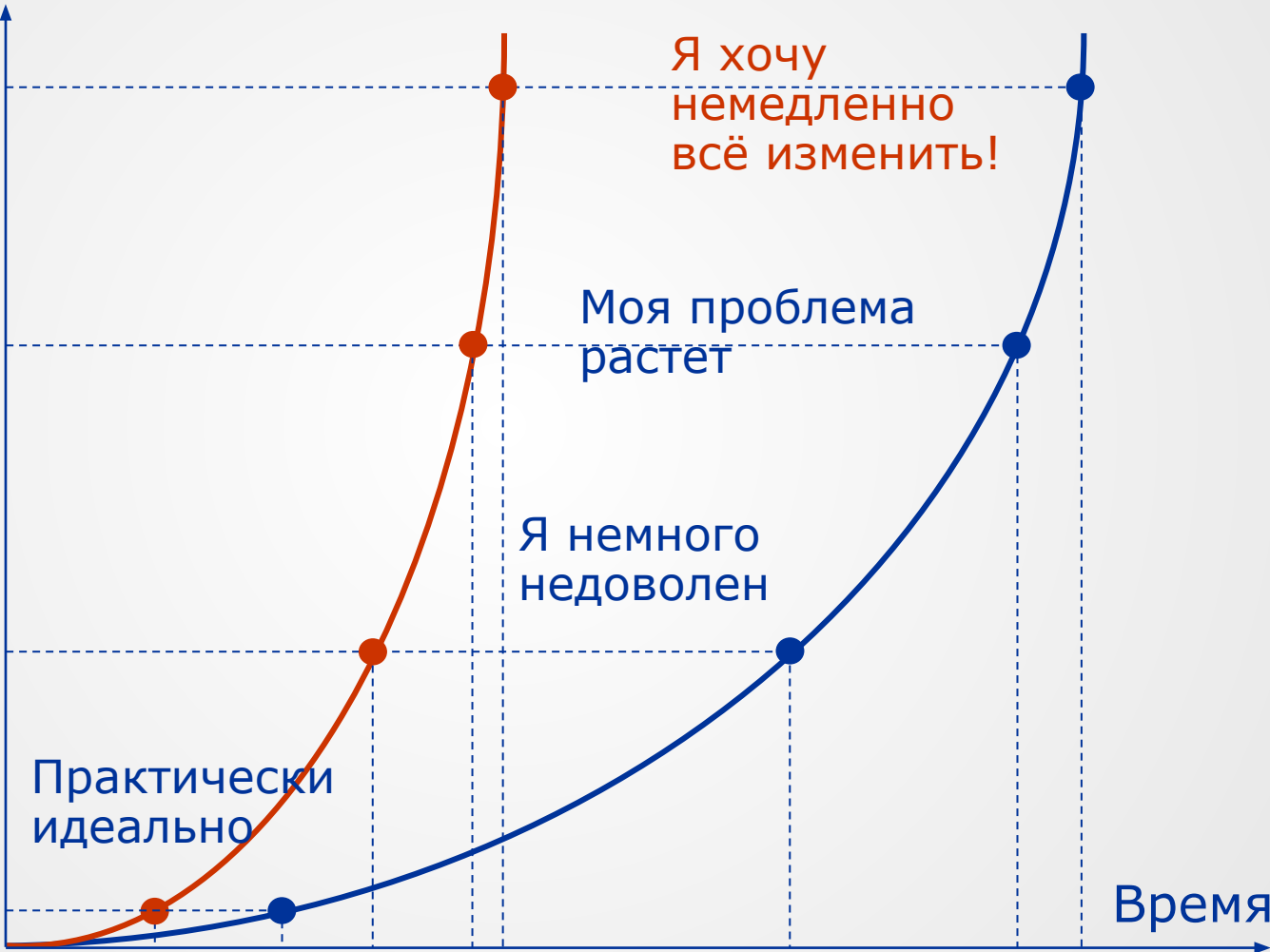


**Мне это нужно!**



# Развитие потребностей

Степень осознания потребности





## Стратегия 1

**Перечислить достоинства** своего предложения, заинтересовать перспективами от продукта для клиентов в торговой организации.

## Стратегия 2

**Выявить проблемы клиента** и предложить сотрудничество - как **способ решения** проблемы клиента

### В основе решения:

привлекательность предложения

желание решить проблему или избежать проблемы в будущем

**НЕ КУПИТЬ**

Деньги,  
прочие  
расходы

Цена  
решени  
я



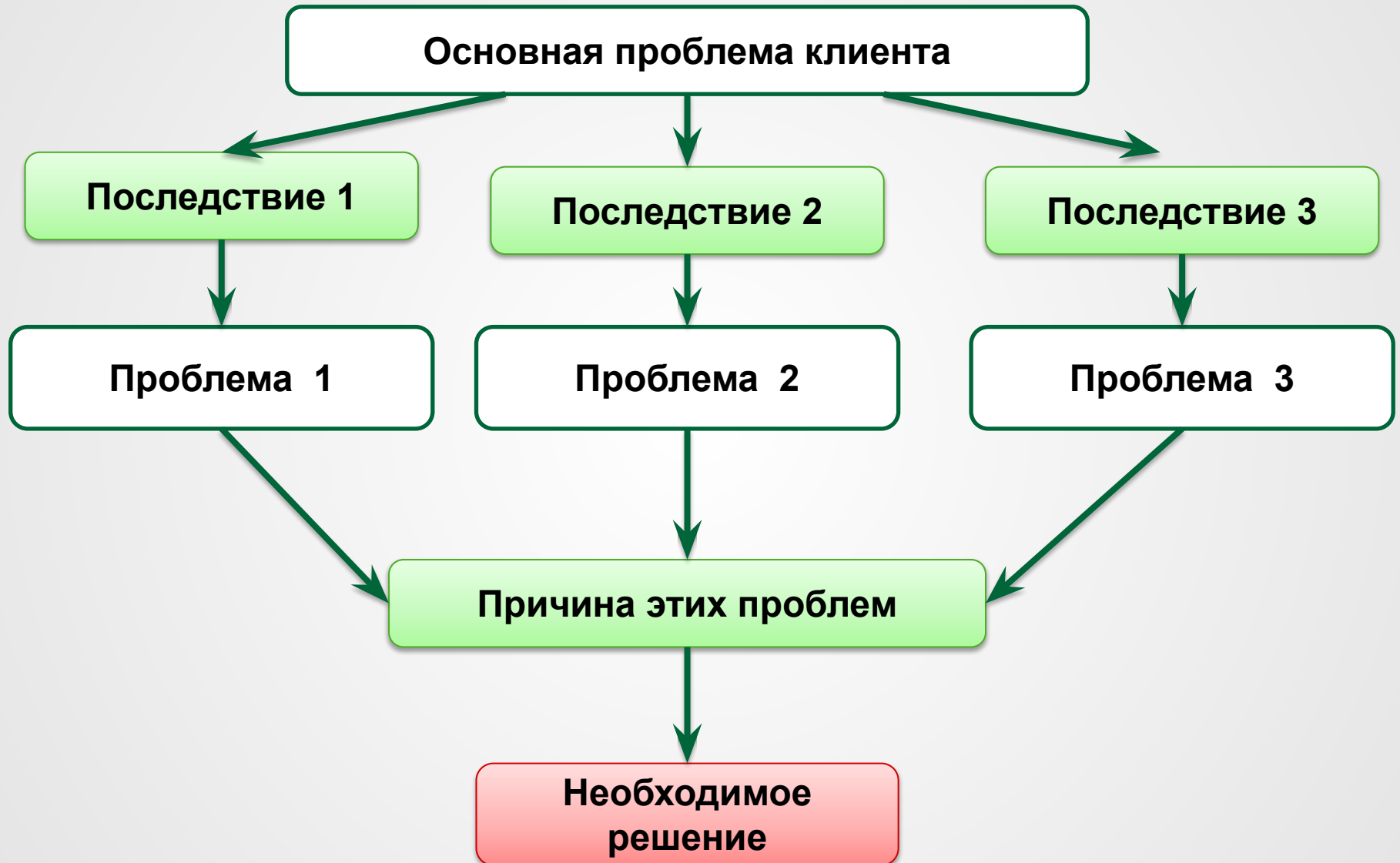
**КУПИТЬ**

Проблема,  
трудность,  
недовольств  
о

Серьезност  
ь  
проблемы

Чтобы клиент совершил покупку, серьезность проблемы должна явно перевешивать высокую стоимость решения

# Дерево проблем



# Вопросы для построения Деревя

## проблем

1

**Какая проблема существует у клиента – владельца компании малого бизнеса, если он не пользуется услугами нашего банка?**

2

**Какие последствия этой проблемы возможны для клиента?**

3

**Какие проблемы возможны в будущем или уже существуют сейчас?**

4

**Какова причина этих проблем?**

5

**Какое решение может устранить эту ситуацию?**

**Решение**

# Пример Дерева проблем



# Пример Дерева проблем



# СПИН - продажи



Нил Рэкхем



*«В продажах, как и в любой другой сфере, вопросы являются наиболее действенным стилем поведения.»*

1. **Вопросы** заставляют покупателя говорить
2. **Вопросы** контролируют внимание
3. Убеждают **вопросы**, а не объяснения
4. **Вопросы** раскрывают потребности

# Стратегия развития потребностей СПИН

**С**

**Ситуационные**  
*Вопросы о ситуации*



**П**

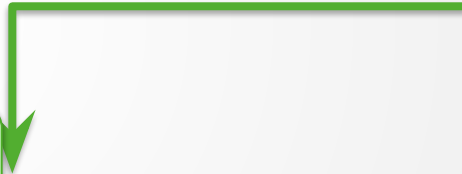
**Проблемные**  
*Вопросы о проблемах*



**Скрытые  
потребности**

**И**

**Извлекающие**  
*Вопросы о последствиях*



**Н**

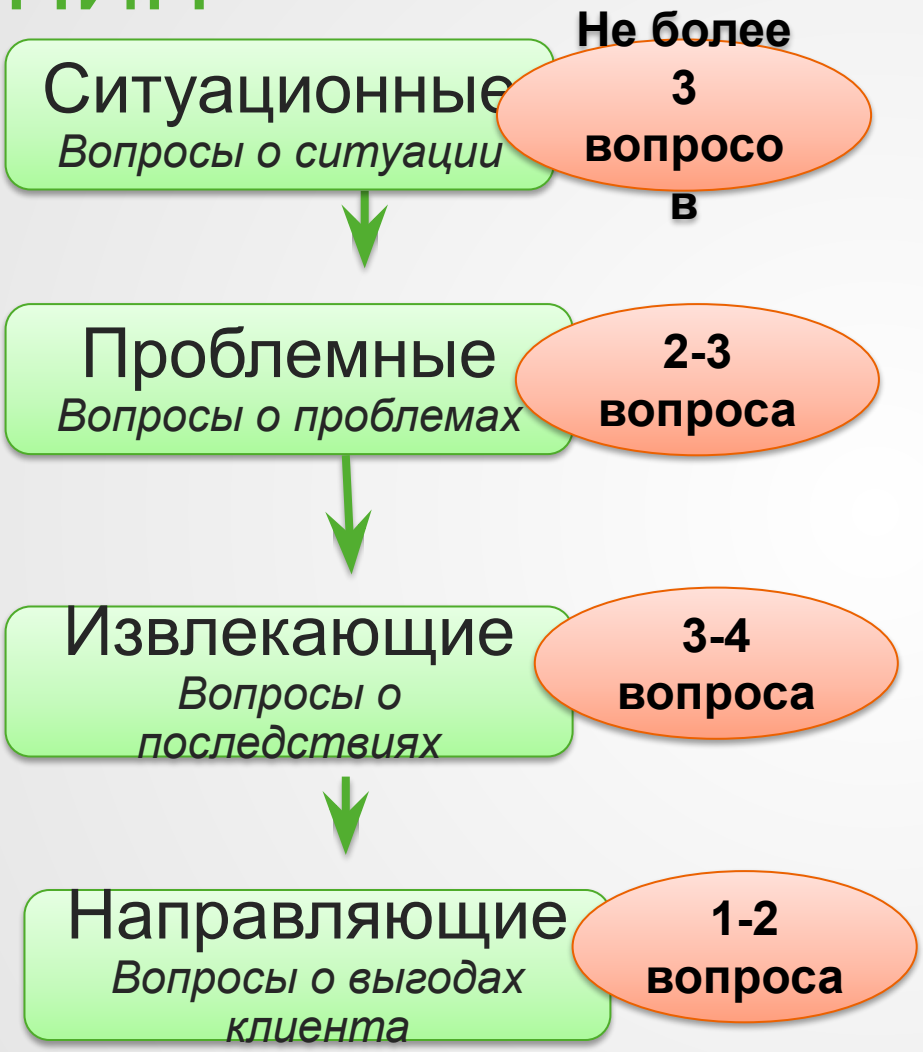
**Направляющие**  
*Вопросы о выгодах клиента*



**Явные  
потребности**



# Стратегия развития потребностей СПИН



Не более  
**3**  
вопросо  
в

**2-3**  
вопроса

**3-4**  
вопроса

**1-2**  
вопроса

- Сколько...?
- Что...?
- Как...?
- С кем...?

- Какие сложности...?
- Как с этими неудобствами?
- Сталкиваетесь ли с проблемами..?

- Это приводит к потере...?
- Вы не можете ...?
- Клиенты недовольны

- Хотели бы вы улучшить...?
- Интересно было бы воспользоваться...?
- Как вы относитесь к тому, чтобы у вас был..

?

# Пример вопросов при выявлении и формирования потребностей

## 1 Ситуационный вопрос

- *Работаете ли вы в своем банке с персональным менеджером?*

## 2 Проблемный вопрос

- *Бывают ли такие ситуации когда требуется помощь с платежным документам, а в вашем банке не могут вас проконсультировать?*

## 3 Извлекающий вопрос

- *Приводит ли это к недовольству клиентов, потере вашего времени, а возможно и к появлению дополнительных финансовых затрат?*

## 4 Направляющий вопрос

- *Хотели бы вы иметь возможность получать квалифицированную консультацию у персонального менеджера?*

# Алгоритм формирования ситуационных и проблемных вопросов

Определите **потенциальные проблемы**,  
которые решает Ваш продукт или услуга

Определите, в какой **фактической ситуации** возможны эти  
проблемы

Спланируйте Ваши **вопросы**  
**для выяснения фактической ситуации** (ситуационные  
вопросы)

Подготовьте вопросы для выявления **проблем и недовольств**  
(проблемные вопросы)

# Ситуационные вопросы

Вопросы, которые выявляют факты и информацию о текущей ситуации у Клиента

*Сколько стоит РКО в вашем банке?*

*Вы обслуживаетесь как VIP -клиент?*



*К кому Вы обращаетесь в вашем банке, когда возникают вопросы?*

# Проверь себя. Ситуационные вопросы

**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к ситуационным?**

1. Что включает РКО в вашем банке?
2. Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?
3. Столкнулись ли Вы со сложностями при расчетах с поставщиками?
4. Хотели бы вы пользоваться бесплатным и удобным Интернет - банком?
5. Какие обороты у вашей компании?

# Проверь себя. Ситуационные вопросы

**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к ситуационным?**

1. Что включает РКО в вашем банке? **СИТУАЦИОННЫЙ**
2. Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?  
**СИТУАЦИОННЫЙ**
3. Столкнулись ли Вы со сложностями при расчетах с поставщиками?
4. Хотели бы вы пользоваться бесплатным смс информированием?
5. Какие обороты у вашей компании? **СИТУАЦИОННЫЙ**

# Проблемные вопросы.

**Вопросы о проблемах, трудностях, неудовлетворенности, недовольстве существующей ситуацией**

*Сталкивались ли вы с проблемами при отправке платежей?*



*Бывают ли у Вас сложности с тем, что вам приходится долго ожидать очереди?*

*Возникают ли ситуации, когда при решении сложных вопросов, вы не можете получить квалифицированную помощь?*

*Устраивают ли вас такие большие затраты на РКО?*

воп

**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к проблемным?**

1. Возникают ли сложности с ведением и обслуживанием счетов в нужной вам валюте?
2. Сколько стоит интернет - банк?
3. Часто ли Ваши клиенты испытывают неудобства связанные с невозможностью безналичной оплаты?
4. Иван Иванович, вы сталкивались с тем, что банк отказывается делать скидку на обслуживание ?
5. Сталкивались ли вы с проблемой задержки платежей?
6. Сколько существует ваша компания?



**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к проблемным?**

1. Возникают ли сложности с ведением и обслуживанием счетов в нужной вам валюте? **ПРОБЛЕМНЫЙ**
2. Сколько стоит интернет - банк?
3. Часто ли Ваши клиенты испытывают неудобства связанные с невозможностью безналичной оплаты? **ПРОБЛЕМНЫЙ**
4. Иван Иванович, вы сталкивались с тем, что банк отказывается делать скидку на обслуживание ? **ПРОБЛЕМНЫЙ**
5. Сталкивались ли вы с проблемой задержки платежей?  
**ПРОБЛЕМНЫЙ**
6. Сколько существует ваша компания?

# Кейс «Встреча с клиентом»

Вы направляетесь на встречу с клиентом. Это сеть медицинских центров в вашем городе, которые предоставляют услуги различных специалистов. Вы выяснили, что у них есть счет в «Сбербанке» и в «Альфа – Банке».

**Какие проблемы могут быть у клиента с РКО в Сбербанке и Альфа - банке, которые решает РКО в ОТП?**

# Кейс «Встреча с клиентом»

Вы направляетесь на встречу с клиентом. Это сеть медицинских центров в вашем городе, которые предоставляют услуги различных специалистов. Вы выяснили, что они работают по РКО с «Сбербанком».

## Вариант проблем:

- **если возникают сложности – трудно найти помощь**
- **большая стоимость РКО**
- **клиент не чувствует себя особым, т.к. нет VIP - обслуживания у компаний меньшего размера**
- **нет возможности зарабатывать с помощью Овернайт**
- **нельзя без выезда в банк получить номер счета**
- **в комплекс входят услуги, которые не нужны**

# Кейс «Встреча с клиентом»

**Выбранная тема на основе предполагаемых проблем:**

- **Стоимость обслуживания**

**Какие ситуационные вопросы Вы будете задавать?**

## **Вариант ситуационных вопросов:**

- **Что включает РКО в вашем банке?**
  - **Сколько стоит РКО?**
- **Есть ли возможность получения дополнительного дохода, чтобы компенсировать стоимость?**

# Кейс «Встреча с клиентом»

**Вариант проблемы:**

- **большая стоимость за обслуживание**

**Какие проблемные вопросы можно задать?**

# Кейс «Встреча с клиентом»

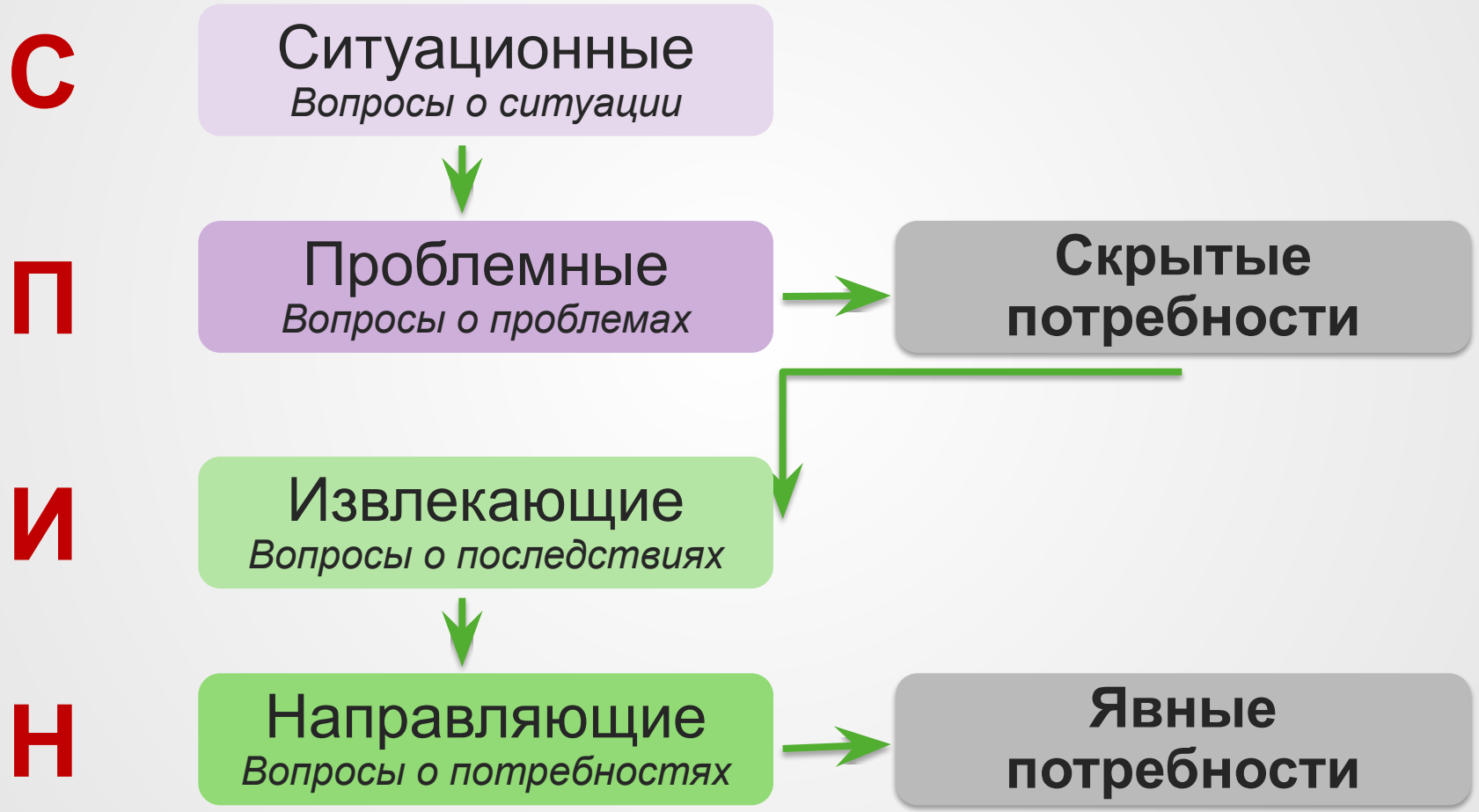
## Вариант проблемы:

- **большая стоимость РКО**

## Варианты проблемных вопросов:

- **Устраивают ли вас такие существенные затраты при работе с банком?**
- **Как вы относитесь к тому, что нет возможности компенсировать стоимость РКО?**
  - **Устраивает ли вас отсутствие дополнительного дохода?**

# Стратегия развития потребностей





# Алгоритм 2. Формирование извлекающих и направляющих вопросов

Подумайте, каковы возможные последствия существующих проблем для Клиента?

Сформулируйте последствия проблем в виде вопросов (извлекающие вопросы)

Подумайте, каковы возможные решения данных проблем и последствий благодаря Вашему продукту/услуге (выгоды, преимущества вашего продукта)

Сформулируйте вопросы, позволяющие Клиенту осознать ценность решения его вопроса/проблемы (направляющие вопросы)

# Важность последствий.

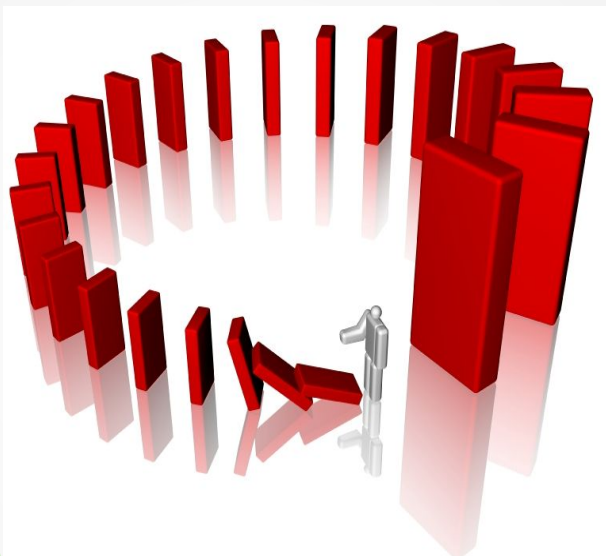


Не было гвоздя – подкова  
 пропала,  
 Не было подковы –  
 лошадь захромала,  
 Лошадь захромала – командир  
 убит,  
 Конница разбита – армия бежит.  
 Враг вступает в город, пленных  
 не щадя,  
 Оттого, что в кузнице  
 не было гвоздя.

# Извлекающие вопросы

## О влиянии, последствиях или скрытом значении проблем клиента

Т.е. вы каждый раз дополнительно платите в 2 раза больше денег, которые могли бы вложить в развитие бизнеса?



К каким последствиям это приводит?

Приводит ли это к потере клиентов/партнеров/доходов?



Должно быть это сильно затягивает процесс решения вопросов?

# Проверь себя. Извлекающие

## вопросы

**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к извлекающим?**

1. Для вас важно работать с надежным банком?
2. Вы хотели бы облегчить работу своему бухгалтеру?
3. Иван Иванович, т.е. если вопрос своевременной оплаты не решен, в срок вы можете потерять клиентов и деньги?
4. К каким последствиям приводят такие высокие затраты на обслуживание?

# Проверь себя. Извлекающие

## вопросы

**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к извлекающим?**

1. Для вас важно работать с надежным банком?
2. Вы хотели бы облегчить работу своему бухгалтеру?
3. Иван Иванович, т.е. если вопрос своевременной оплаты не решен, в срок вы можете потерять клиентов и деньги?

### **ИЗВЛЕКАЮЩИЙ**

4. К каким последствиям приводят такие высокие затраты на обслуживание? **ИЗВЛЕКАЮЩИЙ**

# Направляющие вопросы

## Вопросы о выгодах, которые важны клиенту

Хотели бы вы обслуживаться как особый, ценный и статусный клиент в приоритетном порядке?

Интересно было бы вам компенсировать стоимость РКО с помощью дополнительного дохода?



Как вы относитесь к тому, чтобы повысить лояльность клиентов к компании за счет оплаты по картам?

# Проверь себя. Направляющие

## вопросы

**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к направляющим?**

1. Иван Иванович, хотите чтобы на ваши средства на счете банк начислял проценты и вы получали дополнительный доход?
2. Как вы относитесь к тому, чтобы при возникновении сложностей с платежками, вам помогал квалифицированный специалист?
3. Правильно ли я понимаю, что около 20% денег, которые вы могли бы использовать на свои цели, вы тратите на обслуживание в банке?
4. Было бы вам интересно обслуживаться как VIP – клиент на выгодных условиях?

# Проверь себя. Направляющие

## вопросы

**Определите, какие из приведенных ниже вопросов можно отнести к направляющим?**

1. Иван Иванович, хотите чтобы на ваши средства на счете банк начислял проценты и вы получали дополнительный доход? **НАПРАВЛЯЮЩИЙ**
2. Как вы относитесь к тому, чтобы при возникновении сложностей с платежками, вам помогал квалифицированный специалист? **НАПРАВЛЯЮЩИЙ**
3. Правильно ли я понимаю, что около 20% денег, которые вы могли бы использовать на свои цели, вы тратите на обслуживание в банке?
4. Было бы вам интересно обслуживаться как VIP – клиент на выгодных условиях? **НАПРАВЛЯЮЩИЙ**



# Продолжение кейса. Последствия проблем

**Вариант проблем:**

- **большая стоимость за обслуживание**

**Какие последствия могут быть у этой проблемы для клиента?**

# Продолжение кейса. Последствия проблем

## Вариант проблем:

- большая стоимость за обслуживание

## Варианты последствий:

1. Он тратит деньги, которые мог бы использовать на свои цели
2. Из –за лишних трат нет возможности воспользоваться чем – то важным в банковском обслуживании
3. Нет возможности увеличить обороты
4. Нет возможности внедрить новые процессы

# Продолжение кейса. Извлекающие вопросы

## Варианты последствий:

1. Он тратит деньги, которые мог бы использовать на свои цели
2. Из –за лишних трат нет возможности воспользоваться чем – то важным в банковском обслуживании
3. Нет возможности увеличить обороты
4. Нет возможности внедрить новые процессы

**Какие извлекающие вопросы вы бы задали?**

# Продолжение кейса. Извлекающие вопросы

## Варианты последствий:

1. Он тратит деньги, которые мог бы использовать на свои цели
2. Из –за лишних трат нет возможности воспользоваться чем – то важным в банковском обслуживании
3. Нет возможности увеличить обороты
4. Нет возможности внедрить новые процессы

## Варианты извлекающих вопросов:

1. Получается, что вы тратите до 20% больше на обслуживание из тех денег, которые могли бы использовать на свои цели?
2. Правильно ли я понимаю, что существенную часть денег, которую вы тратите за РКО в вашем банке, вы не можете использовать для вложения в бизнес?

# Продолжение кейса. Наши преимущества

## Наши преимущества:

1. Гибкие условия для каждого клиента
2. Скидки клиентам до 20%
3. Пакеты РКО стандартной линейки и ВИП с экономией до 70%
4. Возможность получить ВИП обслуживание, подключив Пакеты ВИП («Все включено» и «ВЭД»)
5. Персональный менеджер

Какие направляющие вопросы вы бы задали?

# Продолжение кейса. Направляющие вопросы

## Наши преимущества:

1. Гибкие условия для каждого клиента
2. Скидки клиентам до 20%
3. Пакеты РКО стандартной линейки и ВИП с экономией до 70%
4. Возможность получить ВИП обслуживание, подключив Пакеты ВИП («Все включено» и «ВЭД»)
5. Персональный менеджер

## Варианты направляющих вопросов:

1. Как вы относитесь к возможности экономить до 20% на РКО и использовать эти средства для нужд бизнеса?
2. Хотели бы вы за меньшие деньги обслуживаться как ВИП – клиент в приоритетном порядке?

## Кейс 2. Определите ошибки специалиста

**С: я задам вам несколько вопросов?**

**К: да**

**С: с каким банком вы работаете по зп проекту?**

**К: Банк «Кредит+»**

**С: у них достаточно банкоматов для снятия зарплаты?**

**К: сотрудники банка говорят достаточно**

**С: Сколько у вас сотрудников в компании?**

**К: 50 человек**

**С: Сколько стоит зп проект?**

**К: называет сумму**

**С: Сколько времени выпускают карты?**

**К: в течение месяца**

**С: В нашем банке карты выпускают быстрее. Давайте вы оформите обслуживание у нас?**

# Итоговый алгоритм формирования вопросов по СПИИ





## Кейс 3. Определите тип вопросов

**С:** Мария, могу я задать вам несколько вопросов?

**К:** да, Александр

**С:** Я знаю, что вы сотрудничаете по РКО с «N- Банком». Сколько строит РКО в этом банке?

**К:** 8000 рублей

**С:** Вы обслуживаетесь в этом банке как VIP – клиент?

**К:** нет, как мне объяснили – VIP – обслуживание у более крупных компаний

**С:** Есть ли у вас персональный менеджер, который может помочь если требуется?

**К:** Я знаю только менеджера, который оформлял документы по открытию счета

**С:** Мария, устраивают ли вас такие существенные затраты при работе с банком?

**К:** Конечно хотелось бы уменьшить оплату

**С:** Сталкивались ли вы с тем, что при возникновении проблем с платежками, нет специалиста, который персонально занимается вашим вопросом?

**К:** Да, вы знаете несколько раз были такие ситуации, приходилось звонить на горячую линию, объяснять разным специалистам. Иногда вопрос решался несколько дней

**С:** При возникновении сложностей с платежками и в отсутствии помощи, это может привести к потере денег и клиентов?

**К:** Да, конечно. Это может привести к дополнительным тратам по неустойкам, недовольству клиентов

**С:** Такие существенные затраты на банковское обслуживание ограничивают использование денег на развитие бизнеса?

**К:** :да. Банковские услуги стоят не дешево. Я бы нашла куда потратить эти деньги

**С:** Мария, хотите обслуживаться как VIP – клиент в приоритетном порядке и экономить до 70% на РКО , а сохраненные деньги использовать для нужд бизнеса?

**К:** Конечно, даже не думала, что такое возможно

**С:** Интересна ли вам возможность получать квалифицированные консультации персонального менеджера при возникновении сложностей?

**К:** Отлично, помощь бывает нужна.

# Кейс 3.



Мария, я могу задать вам несколько вопросов?

Да, Александр

Я знаю, что вы сотрудничаете по РКО с «N- Банком»? Сколько строит РКО в этом банке?

10 000 рублей

Вы обслуживаетесь в этом банке как VIP – клиент?

нет, как мне объяснили – VIP – обслуживание у более крупных компаний

Есть ли у вас персональный менеджер, который может помочь если требуется?

Я знаю только менеджера, который оформлял документы по открытию счета

Мария, устраивают ли вас такие существенные затраты при работе с банком?

Конечно хотелось бы уменьшить оплату

Сталкивались ли вы с тем, что при возникновении проблем с платежками, нет специалиста, который персонально занимается вашим вопросом?

Да, вы знаете несколько раз были такие ситуации, приходилось звонить на горячую линию, объяснять разным специалистам. Иногда вопрос решался несколько дней



# Кейс 3.



При возникновении сложностей с платежками и отсутствии помощи, это может привести к потере денег и клиентов?

Да, конечно. Это может привести к дополнительным тратам по неустойкам, недовольству клиентов

Такие существенные затраты на банковское обслуживание ограничивают использование денег на развитие бизнеса?

Да, банковские услуги стоят не дешево. Я бы нашла куда потратить деньги

Мария, хотите обслуживаться как VIP- клиент в приоритетном порядке и сэкономить до 70% на РКО , а сохраненные деньги использовать для нужд бизнеса?

Конечно, даже не думала, что такое возможно

Интересна ли вам возможность получать квалифицированные консультации персонального менеджера при возникновении сложностей?

Отлично, помощь бывает нужна



## Кейс 4. Определите тип вопросов

**С:** Мария, могу я задать вам несколько вопросов?

**К:** да, Александр

**С:** Я знаю, что вы сотрудничаете с «N- Банком» по зарплатному проекту. В каких банкоматах сотрудники могут снимать заработную плату без комиссий?

**К:** Без комиссий можно снимать только в банкоматах нашего банка

**С:** Сколько времени банк выпускает зарплатные карты?

**К:** 1 месяц

**С:** Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?

**К:** называет сумму

**С:** Мария, возникали ли у сотрудников сложности со снятием зарплаты без комиссий из-за того, что мало банкоматов вашего банка

**К:** Иногда сотрудники снимают зп в других банкоматах

**С:** Приходится ли сотрудникам тратить время на поездки в банк, т.к. карта долго выпускается?

**К:** Сотрудники недовольны тем, что приходится ездить в банк

**С:** Мария, правильно ли я понимаю, что сотрудники недовольны лишними тратами из – за снятия зарплаты с комиссией?

**К:** Да

**С:** Недовольство сотрудников ожиданием в банках, лишними тратами снижает их лояльность к компании?

**К:** Надеюсь, что не слишком, но это неприятно

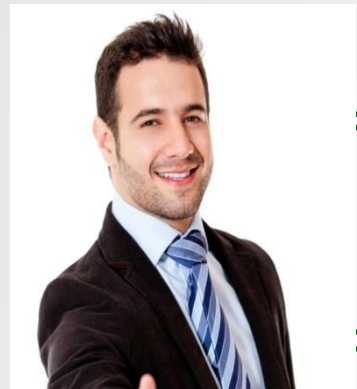
**С:** Мария, а хотели бы и ваши сотрудники иметь возможность бесплатно снимать заработную плату во всех банкоматах России и не платить за смс- оповещение?

**К:** Да, это было бы существенно экономнее и удобнее.

**С:** Как вы относитесь к тому, чтобы зарплатные карты были выпущены всего в течение 2 недель, а для вас зарплатный проект был бы бесплатным?

**К:** Отлично! Что для этого нужно?

# Кейс 4.



Мария, я могу задать вам несколько вопросов?

Да, Александр

Я знаю, что вы сотрудничаете с «N- Банком» по зарплатному проекту. В каких банкоматах сотрудники могут снимать заработную плату без комиссий?

Без комиссий можно снимать только в банкоматах нашего банка

Сколько времени банк выпускает зарплатные карты?

1 месяц

Сколько стоит зарплатный проект в вашем банке?

Называет сумму

Мария, возникали ли у сотрудников сложности со снятием зарплаты без комиссий из-за того, что мало банкоматов вашего банка

Иногда сотрудники снимают зп в других банкоматах

Приходится ли сотрудникам тратить время на поездки в банк, т.к. карта долго выпускается?

Сотрудники недовольны тем, что приходится ездить в банк



# Итоговый кейс.



Мария, правильно ли я понимаю, что сотрудники недовольны лишними тратами из – за снятия зарплаты с комиссией?

Да

Недовольство сотрудников ожиданием в банках, лишними тратами снижает их лояльность к компании?

Надеюсь, что не слишком, но это неприятно

Мария, а хотели бы и ваши сотрудники иметь возможность бесплатно снимать заработную плату во всех банкоматах России и не платить за смс - оповещение?

Да, это было бы существенно экономнее и удобнее.

Как вы относитесь к тому, чтобы зарплатные карты были выпущены всего в течение 2 недель, а для вас зарплатный проект был бы бесплатным?

Отлично! Что для этого нужно?



# Задание после вебинара.

Для закрепления информации по формированию вопросов с помощью СПИН, вам нужно:

1. Решить кейс
2. Пройти небольшой тест

**КЕЙС:**

Представьте, что вы готовитесь к встрече с клиентом, который имеет счета в банках - «Открытие» и в «Райффайзенбанк».

А) Составьте дерево проблем

Б) Составьте пример диалога с таким клиентом

Буду жать выполненные задания через неделю.

Выбранные вопросы будут добавлены в Книгу Лучших практик, которой вы сможете пользоваться в работе.

# Высоких вам продаж!

