

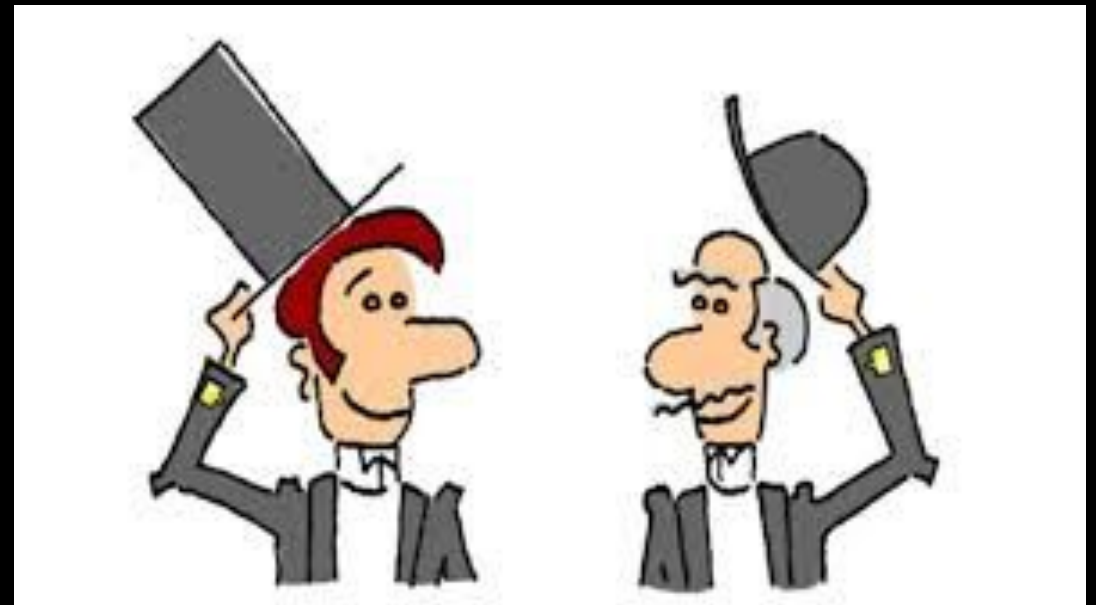
ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА БАНКОВСКОГО ДЕЛА

Подготовила:

Студентка группы Б 17-02

Щербакова Анастасия

- **Этика общения** представляет собой сферу этического знания как нормативного, так и теоретического характера, в ней аккумулировался человеческий опыт в области морали общения. В этику общения входит анализ проблем общения как на уровне сущего, так и на уровне должного.



7 ОСНОВНЫХ ПУНКТОВ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ ПРИ УСТАНОВЛЕНИИ КОНТАКТА С КЛИЕНТАМИ:

- 1. **Улыбка и доброжелательный настрой.**
- 2. **Приветственные фразы.** Здесь важно понимать, что приветствие и установление контакта — это не одно и то же. **Приветствие** — это составная часть успешного установления контакта. Произнесённые с одинаковой доброжелательностью «добрый день» или «добре утро» лучше, чем просто «здравствуйте». Но самое главное — какую бы фразу Вы ни произносили, это надо делать максимально искренне и доброжелательно.

- 3. **Обращение по имени / имени отчеству**. Банальный момент, который тем не менее периодически упускаются. Клиенты любят, когда к ним обращаются адресно, по имени, имени-отчеству. Это значит, что в начале общения вам нужно не просто уточнить имя клиента, но и при дальнейшем диалоге периодически обращаться к клиенту по имени отчеству.



- 4. **Если клиент пришел к Вам в офис** – уточните, чем можете быть полезны клиенту.
- 5. **Если вы пришли к клиенту в компанию** — важно при установлении контакта расположить клиента к дальнейшему диалогу. Здесь следует помнить, что самый большой интерес у клиента вызывает он сам. Поэтому стройте свою модель общения и переговоров таким образом, чтобы максимально затрагивать интересы клиента. К примеру, в начале общения для создания благоприятной атмосферы можете использовать разговор на отвлеченные темы.



- 6. Сделайте комплимент.
- 7. Задайте регламент, обозначьте формат дальнейшего общения с клиентом.

ТОП-3 ОШИБОК ПРИ УСТАНОВЛЕНИИ КОНТАКТА С КЛИЕНТАМИ:

- 1. Не уточнить имя отчество клиента, либо уточнить, но не используют в дальнейшем диалоге.
- 2. После представления сразу следует банальное «Я хочу Вам предложить кредиты, вклады, пластиковые карты.»
- 3. Недостаточно уверенности. «Я займу совсем не много времени...», «Буквально на минуточку отвлеку Вас» — это не самые лучшие фразы для эффективного установления контакта. Будьте равноценным партнером клиента, иначе никаких продаж не будет.

НАРУШЕНИЕ В ЭТИКЕ

- неуважение к иному мнению;
- неуважение к науке, знаниям, образованности, чужому опыту;
- нарушение правил общественного поведения;
- невыдержанность, грубость, брань, аморальное поведение в служебной и бытовой обстановке;
- пренебрежение здоровьем и чувствами подчинённых;
- неуважение к чужим физическим недостаткам;



КОММУНИКАЦИИ



- Характер деловой беседы, особенности ее протекания, тематика обсуждаемых вопросов определяются профессиональными и деловыми интересами ее участников, а также типом отношений между собеседниками, которые бывают субординационные



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ