



# WORKSHOP

## ПО ПРОДАЖЕ ПРОДУКТА «ФИНАНСОВЫЙ РЕЗЕРВ»

Программы «Оптима» и «Базовая»

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

---

## Цель:

Сформировать навыки продажи продукта «Финансовый резерв».

## Задачи:

- Выявить проблемы, мешающие продаже программ страхования;
- Понять идею страхования;
- Определить основные преимущества программ страхования;
- Обозначить место страховой программы «Финансовый резерв» в технологии «5 шагов продаж»;
- Создать базу готовых фраз на каждом этапе продажи страховой программы;
- Проработать технологию продажи программ страхования в ролевой игре.



# АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ WORKSHOP

---

**Задание: ответьте на 2 вопроса**

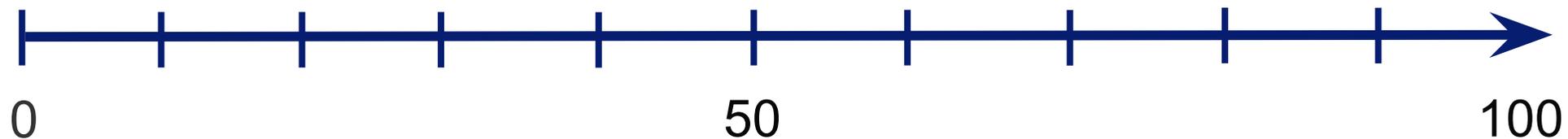
1. Каковы ваши личные результаты продаж программ страхования?
2. Какие у вас ожидания от Workshop?



**Игра «Галоши»**



**Насколько эффективно я умею продавать страховые продукты?**



КАКИЕ **ФАКТОРЫ** УЖЕ ПОМОГАЮТ ПРОДАВАТЬ?  
КАКИЕ **ВОПРОСЫ** НАДО РЕШАТЬ ВМЕСТЕ, ЧТОБЫ ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ?



Обсудите в группе и запишите  
фломастером на карточках:  
3 ФАКТОРА УСПЕХА  
3 ВОПРОСА НА РЕШЕНИЕ.

(10 минут)



Прикрепите их на  
флип-чарт.

(1 минута)



Выработать план мероприятий  
по ВОПРОСАМ НА РЕШЕНИЕ.

(4 минуты)

## ЧТО, НА ВАШ ВЗГЛЯД, МЕШАЕТ ВАМ ПРОДАВАТЬ?



Индивидуально напишите в рабочей тетради причины, которые мешают вам продавать.

(3 минуты)



Обсудите в группе и запишите фломастером на карточках ВСЕ озвученные причины.

1 причина – 1 карточка.

(5 минут)



Озвучьте карточки и прикрепите их на флип-чарт.

### ЧТО МОЖЕТ ПОМОЧЬ ВАМ ПРОДАВАТЬ?



Обсудите в группе и запишите фломастером на карточках какие знания и/или умения позволят вам эффективно работать с выявленными проблемами?

1 рекомендация – 1 карточка.

(5 минут)

Прикрепите карточки на флип-чарт рядом с причинами и озвучьте их.

**Интерес Банка:** «Забота не только о финансовом благополучии Клиента, но и здоровье его и его близких».

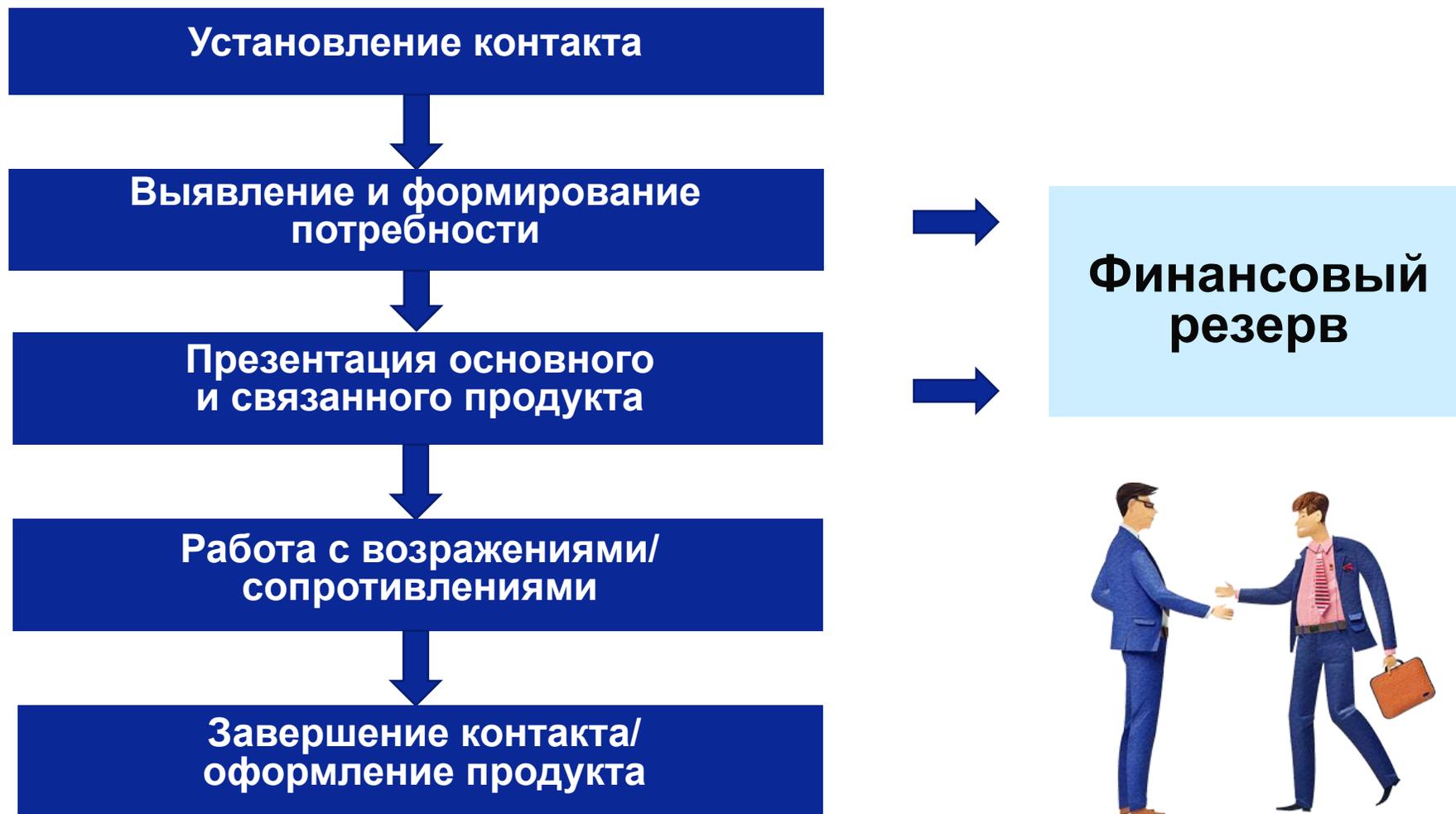


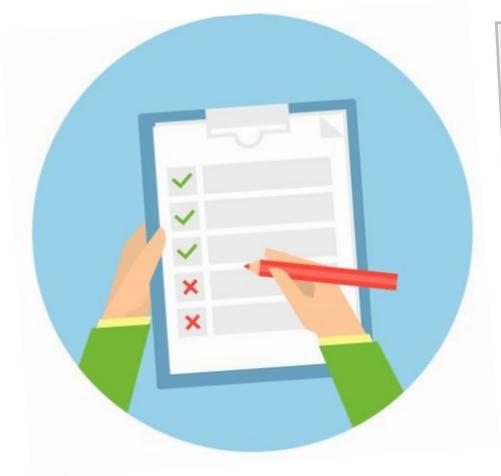
# ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ

# «5 ШАГОВ ПРОДАЖ» В БАНКЕ «ВТБ»



# 5 ШАГОВ ПРОДАЖ





**Анкетирование**

## Кейс 1

Мужчина 35 лет. Пришел за кредитом. Зарплатный клиент. Поступления 45 000 рублей. Адрес прописки: ул. Ленина 13 кв. 21. Страница «семейное положение» – чистая. Страница «дети» – чистая.

Необходимо заполнить анкету. Собрать информацию по клиенту и найти его «проблемные» места.

- Есть машина. Квартира в собственности. От родителей в наследство осталась загородный дом– дача.
- Живет один. Детей нет.
- Родители погибли в ДТП 2 года назад.
- Уже 2 года работает старшим преподавателем в университете. Общий стаж работы – более 14 лет. Доход (на месте работы) – 45 000 руб. Доход состоит из двух частей: оклад 12000 руб. и 33000 руб. оплата часов.
- Есть дополнительный доход от репетиторства (в среднем 45 000 руб. в месяц).
- Кредит берется на строительство бани (300 000 руб. для этого есть, 600 000 руб. хочет взять в кредит). Ранее кредитами не пользовались. Срок не знаете. Платеж не более 25000 руб.
- О страховании знаете только про ОМС, ДМС и ОСАГО. ДМС получили на работе. ОСАГО оформляете на свой автомобиль.

## «Проблемные» места:

1. Водит автомобиль – повышенный риск попасть в ДТП.
2. Преподаватель – большой риск инфекций (ОРВИ, грипп и пр.).
3. Основной доход зависит от количества лекций.
4. При заболевании не будет дополнительного дохода.
5. Два объекта недвижимости – сразу два не проконтролировать.

## Примеры «дополнительных» вопросов

- Как Вы считаете, может ли произойти ДТП на дороге не по Вашей вине?
- Что произойдет с Вашим доходом, если Вас госпитализируют?
- Каким образом будете оплачивать кредит в этом случае?
- Хотели бы, чтобы Вам дополнительно при госпитализации выплачивали сумму, равную Вашему ежемесячному платежу? А при более серьезных проблемах со здоровьем, закрывали за Вас Ваш кредит?
- Хотелось бы Вам сохранить хорошую кредитную историю и не попасть на пени за просрочку?
- Хотели бы, чтобы кредит оплачивался даже тогда, когда Вы сами этого сделать не можете?



# ФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

## Задание



**1**

Проведите анкетирование с использованием «дополнительных» вопросов

**2**

Время выполнения – 10 минут

**3**

Запишите понравившиеся варианты в РТ

## Кейс 2

Клиент: Мужчина 25 лет. Хочет взять кредит в размере 100 000 руб.

Адрес прописки: ул. Кирова 3 кв. 10. Страница «семейное положение» – женат. Страница «дети» – дочка 3 года.

.

Необходимо заполнить анкету. Собрать информацию по клиенту и найти его «проблемные» места.

- Квартира в собственности (досталась в наследство). Своей машины нет. Проживает 4 года по фактическому адресу.
- Жена только что вышла из декрета. Работает воспитателем в детском саду (куда ходит их дочка). Зарботная плата жены – 12 000 руб.
- Есть пожилые родители (58 и 60 лет), которые иногда помогают семье клиента.
- Работает больше 1 года водителем в магазине «Пятерочка». До этого 2 года работал водителем в частной фирме (была «черная» заработная плата). Потом компания обанкротилась, и пришлось искать новое место работы.
- В «Пятерочке» зарплата меньше (всего 30 000 руб.), чем была раньше. Зато есть стабильность. Общий стаж работы – 5 лет. Дополнительных доходов и накоплений нет.
- Кредит берется на покупку бытовой техники в дом. О страховании ничего не знает, т. к. не сталкивался.

## «Проблемные» места:

1. Семейный доход на 70% зависит от клиента. Зарплаты жены не хватит даже на ежемесячный платеж по кредиту.
2. Работает водителем – повышенный риск попасть в ДТП.
3. Дополнительных доходов и накоплений нет.

## Кейс 3

Клиент: Мужчина 45 лет. Хочет взять кредит в размере 570 000 руб.

Адрес прописки: ул. Горького 54 кв. 21. Страница «семейное положение» - женат. Страница «дети» – дочка 8 лет и сын 10 лет.

Необходимо заполнить анкету. Собрать информацию по клиенту и найти его «проблемные» места.

- Квартира в собственности. Есть машина.
- Жена занимается детьми. Подрабатывает выездным мастером по маникюру (в среднем в месяц зарабатывает 18000 руб.). Дочь (8 лет) занимается танцами. Сын (10 лет) ходит в секцию 3D – моделирования. Есть пожилые родители (проживают отдельно).
- Работаете уже больше 10 лет фитнес-тренером (пару раз переходил из одного фитнес-центра в другой – то зарплата, то условия труда переставали устраивать). Общий стаж работы – 25 лет.
- Доход 62 000 руб. (оклад – 10 000 руб., остальное – оплата фактически проведенных тренировок). Дополнительных доходов нет.
- Кредит берется на покупку нового автомобиля. О страховании знаете только про ОСАГО.

## «Проблемные» места:

1. Семейный доход почти на 80% зависит от клиента. Зарплаты жены хватит только на ежемесячный платеж по кредиту.
2. Основной доход зависит от количества тренировок.
3. Водит автомобиль – повышенный риск попасть в ДТП.
4. Если возникнут серьезные проблемы со здоровьем, не сможет продолжать работать.
5. Дополнительных доходов нет.

# ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОДУКТА

## Задание



1

Прописать выгоды и преимущества продуктов

2

Время выполнения – 10 минут

3

Презентовать результат

**ХАРАКТЕРИСТИКА** = Клиент подключает программу «Финансовый резерв»

**ПРЕИМУЩЕСТВО** = это дает защиту от неплатежей по кредиту / выплату

**ВЫГОДА** = чистая кредитная история / привычный уровень жизни

## Инструмент:



# ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ КЛИЕНТА

## Задание



**Время выполнения – 10 минут**

**Прописать связки  
«ХПВ»**

**По 3 – 5 связок для каждой группы**

**Озвучить результат**

# ОСНОВНЫЕ ГРУППЫ ВОЗРАЖЕНИЙ

---

## Группы возражений:

- Денежные
- Суеверия
- Непонимание страхования
- Недоверие к страхованию/страховым компаниям
- Откладывание принятия решения



# ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ВОЗРАЖЕНИЙ



## Вопросы на определение:

- А если бы стоило дешевле, купили бы прямо сейчас?
- Это единственное, что Вас не устраивает?
- Что Вам больше всего не понравилось в этой программе?
- О чем Вы хотите посоветоваться?



# АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

## 1. Выслушать

Проявите заинтересованность  
Подкрепите вашу заинтересованность техникой активного слушания

## 2. Амортизировать

Начните с имени Клиента  
Используйте способы амортизации возражений  
Используйте слова связки («именно поэтому», «и в то же время»)

## 3. Конкретизировать

Задайте вопрос Клиенту с целью прояснить его возражение

## 4. Аргументировать

Озвучьте подходящий аргумент  
Говорите о том, что хочет услышать Клиент  
Аргумент должен быть краткий, и в то же время эмоциональный, яркий

## 5. Побудить к действию

Узнайте, изменилось ли мнение Клиента  
Мотивируйте Клиента совершить действие

# ДЕНЕЖНЫЕ (ДОРОГО \ НЕТ ДЕНЕГ)

## 2. Амортизировать

Да, это стоит денег.

Я вас понимаю, когда принимаешь решение взять кредит, то рассчитываешь все средства до каждого рубля.

## 3. Конкретизировать

Скажите, это единственная причина, которая Вас смущает?

Я правильно понимаю, что Вы хотите убрать услугу защиты от неплатежей по кредиту и тем самым увеличить % ставку по кредиту?

# СУЕВЕРИЯ (НЕ СЛУЧИТСЯ \ СЛУЧИТСЯ)

## 2. Амортизировать

Да, конечно. Каждый из нас так думает.  
Интересная точка зрения.

## 3. Конкретизировать

Скажите, что дает Вам уверенность в том, что с Вами ничего не случится?

Откуда у Вас информация, что с Вами ничего не случится?  
Почему Вы так думаете?

# НЕПОНИМАНИЕ СТРАХОВАНИЯ (НЕ НАДО \ ЗАСТРАХОВАН \ ЭТО ДОБРОВОЛЬНО)

## 2. Амортизировать

Я могу понять вашу реакцию.  
Приятно общаться с клиентами, которые оценивают собственные риски.  
Я понимаю, Вашу реакцию, мы готовы выполнять только то, что требуется законом.

## 3. Конкретизировать

Уточните, почему Вам не надо защиту от неплатежей по кредиту? Ведь она дает возможность оформить кредит по сниженной % ставке! Скажите, какова цель Вашей программы страхования? Каковы ее условия? Знаете, какие статьи закона регламентируют требования по возврату задолженности? Какие санкции предусмотрены законом за невыполнение финансовых обязательств? В каких случаях банк может потребовать единовременного погашения задолженности?



# НЕДОВЕРИЕ К СТРАХОВАНИЮ (БЫЛ ОТКАЗ \ НЕ ЗАПЛАТЯТ)

## 2. Амортизировать

Действительно, всегда печально слышать подобные отзывы.

## 3. Конкретизировать

Как человек с подобным опытом, на что бы Вы обратили внимание сейчас?

# ОТКЛАДЫВАНИЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ (Я ПОДУМАЮ)

## 2. Амортизировать

Понимаю, сложно принять решение сразу.

## 3. Конкретизировать

Что Вас останавливает?  
Наверное, у Вас остались вопросы, которые требуют прояснения. Задайте мне их сейчас, я на них отвечу, и Вы сможете принять взвешенное решение.

# ПРИМЕР ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЯ - ДОРОГО

## 2. Амортизировать

Да, Виктор Федорович, это стоит денег.

## 3. Конкретизировать

Скажите, это единственная причина, которая Вас смущает?

## 4. Аргументировать

Хочу обратить Ваше внимание, что при оформлении кредита под большую ставку выплачиваются только проценты. А под сниженную ставку выплачивается не только минимальная сумма процентов, но и действует защита в течение всего срока кредитования. Согласитесь, что разница в платежах минимальна, при этом Вы сможете реализовать не только свои планы, но и чувствовать себя защищенно.

## 5. Побудить к действию

Для Клиентов эта стандартная программа является гарантией от неплатежей по кредиту. Оформляем?

# ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

## Задание



**2 минуты**

**В парах**

**Записать возражения на карточке  
1 возражение – 1 карточка**

**Озвучить результат**

# РОЛЕВАЯ ИГРА «ПРОДАЙ СТРАХОВКУ»

## Этап 1



# ИТОГИ

---





**УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ!**