

рабочая тетрадь

управление  
дистанционными  
продажами  
и сервисом



Добро пожаловать к нам, в самое удивительное, потрясное и открытое место в банке!  
В управление дистанционных продаж и сервиса!  
На этом обучении мы поможем тебе получить все необходимые знания и умения, чтобы, выйдя на линию ты мог не просто работать, а кайфовать и зарабатывать!

Используй эту тетрадь

# 1

как навигационную карту – она подскажет тебе на каком этапе обучения ты находишься и какие задания тебя ждут

# 2

как копилку знаний – вноси обратную связь экспертов, фиксируй свои мысли, выполняй задания и всегда возвращайся к темам, которые подзабыл

“рожденное в голове,  
оттачивают кончиком  
пера





# Руководство по использованию



[онбординг](#)  
[наличный кредит](#)  
[box-продукты](#)  
[iknow](#)  
[работа приложение хк](#)  
[работа в уфо pro](#)  
[работа в genesys](#)  
[работа в отклик](#)  
[работа в транзвеир](#)

5  
16  
29  
38  
39  
42  
45  
46  
47

твое расписание на сегодня

**09:00 - 11:00**

вводный вебинар с тренером

**11:00 - 11:40**

электронные курсы для  
самообучения

**12:00 - 14:00**

тренинг "Алгоритм работы с  
клиентом"

**14:40 - 15:20**

знакомство с командой и отчетами

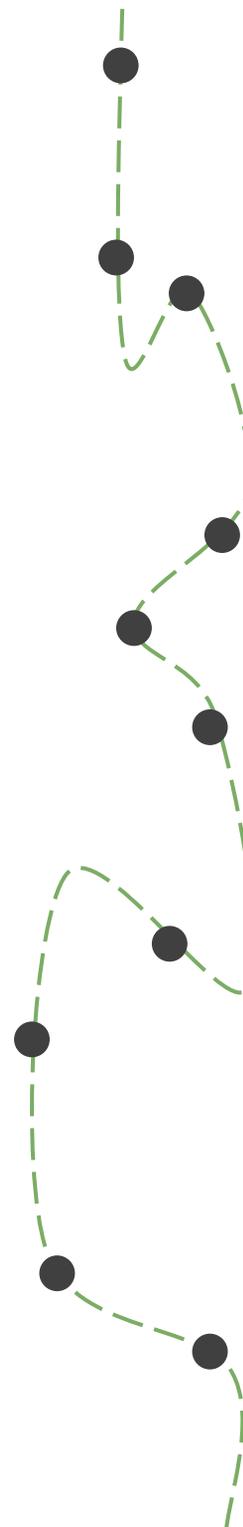
**15:30 - 16:30**

электронный курс и видеоинструктажи по  
основным рабочим программам и задания в РТ

**16:30 - 18:00**

работа с наставником

напиши себе для чего ты сюда пришел



# Онбординг:

## Вебинар

пропиши, что ты запомнил по темам:

- твои рабочие задачи
- как проходит рабочий день
- свою роль в направлении удпис
- от каких качеств зависит твоя эффективность

для важных мыслей



впереди самообучение и задания  
на закрепление материала

- выпиши не менее 3 преимуществ нашего банка
- какие установки тебе ближе всего
- почему выбрал именно их
- какой ресурс ты будешь использовать для поиска информации по продуктам и процессам?

для важных мыслей





## Твоя команда

Пришло время познакомиться с твоими коллегами. Вместе с наставником или опытным сотрудником познакомься с ключевыми лицами твоего подразделения и отметь их фио в рабочей тетради

Начальник управления УДПиС	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Руководитель дистанционных продаж и сервиса (твоя площадка)	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Лидер команды	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Наставники	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Опытные коллеги	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

для важных мыслей



## Продажи и их учет

Ты уже знаешь, что качественное и быстрое решение запроса клиента поможет тебе заработать. Вторая сторона медали твоей премии – продажи. Чтобы этот процесс был для тебя наиболее простым и принес максимальный результат, выполни следующие задания.

- ✓ запроси у наставника актуальный скрипт для продажи продуктов банка. прочитай его несколько раз, чтобы при общении с клиентом звучать более естественно.
- ✓ пообщайся с опытными коллегами и посмотри инструменты, которые они используют для учета продаж. выбери подходящий для себя вариант, попроси коллегу скинуть тебе и сохрани у себя на рабочем столе. покажи наставнику и обсуди с ним.
- ✓ узнай у наставника критерии качественного звонка

для важных мыслей

## Моя мотивация

Ты сам влияешь на свой доход.  
От того, насколько хорошо ты будешь продавать и закрывать потребности клиентов и будет зависеть твоя премия.

изучи вместе с наставником свою мотивацию.

пропиши какой объем премии ты хотел бы заработать после первого месяца работы

какие продукты тебе необходимо продать и в каком объеме, чтобы достичь этой цифры.

зафиксируй эти данные в отчете



Пройди электронный курс, посмотри видеоинструктажи по работе в ПО и приложении, выполни задания.

**!** Если ты хочешь повторить какой-либо материал, ты всегда можешь пройти курс или посмотреть отдельное видео повторно

- ✓ 1.** выпиши как называется программа
- 2.** какие вкладки тебе доступны
- 3.** какую информацию ты можешь посмотреть на этих вкладках
- 4.** используй для этого стр. **42-44**

Фото выполненных заданий отправляй тренеру в канал. После чего изучи программы на стажировке вместе с наставником



Вместе с наставником изучи основные вкладки в **UFO 3.0** и найди:

График платежей	<input type="checkbox"/>
Подключенные к продукту услуги	<input type="checkbox"/>
Условия договора по продукту/ услуге	<input type="checkbox"/>
Личные данные клиента, необходимые для идентификации	<input type="checkbox"/>
Доступные предложения по продуктам и услугам (RTDM)	<input type="checkbox"/>

для важных мыслей



Далее изучи основные вкладки в **Genesys** и узнай у наставника:

Какие бывают тематики



звонков

Какие бывают источники звонков (\*с сайта и тд)



Ответы на свои

вопросы



для важных мыслей



# Онбординг: стажировка приложение Хоум Кредит

Приложение - важная часть взаимодействия с клиентом. Благодаря ему, большинство операций клиент может совершить дистанционно. Клиенту удобно взаимодействовать с банком, а ты получаешь сниженную нагрузку звонков на тебя. Если клиент может совершить операцию в приложении, обязательно расскажи ему об этом при общении с ним  
Скачай приложение Хоум кредит, авторизуйся в нем и изучи следующие вкладки:

Продукт	<input type="checkbox"/>
Оплата	<input type="checkbox"/>
Катало	<input type="checkbox"/>
Ча	<input type="checkbox"/>
Ещ	<input type="checkbox"/>
е	

Узнай у наставника:

Топ вопросов клиента, которые он может сам решить в приложении и как он может это сделать	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------



## Почта и отчеты

Узнай у наставника, для чего нужна **рабочая почта**, основные вкладки в ней, как ее можно настроить для максимально эффективной работы. А также узнай, какие **отчеты** необходимо будет тебе заполнять, в каком формате, как часто, где они находятся и как называются.

запиши основные моменты по рабочей почте

выпиши названия, расположение и назначение отчетов



# Онбординг: стажировка

## Работа вторым номером

Как ты проведешь идентификацию клиента? Пропиши все варианты идентификации, которые услышал. Уточни у наставника, какие еще варианты идентификации существуют.

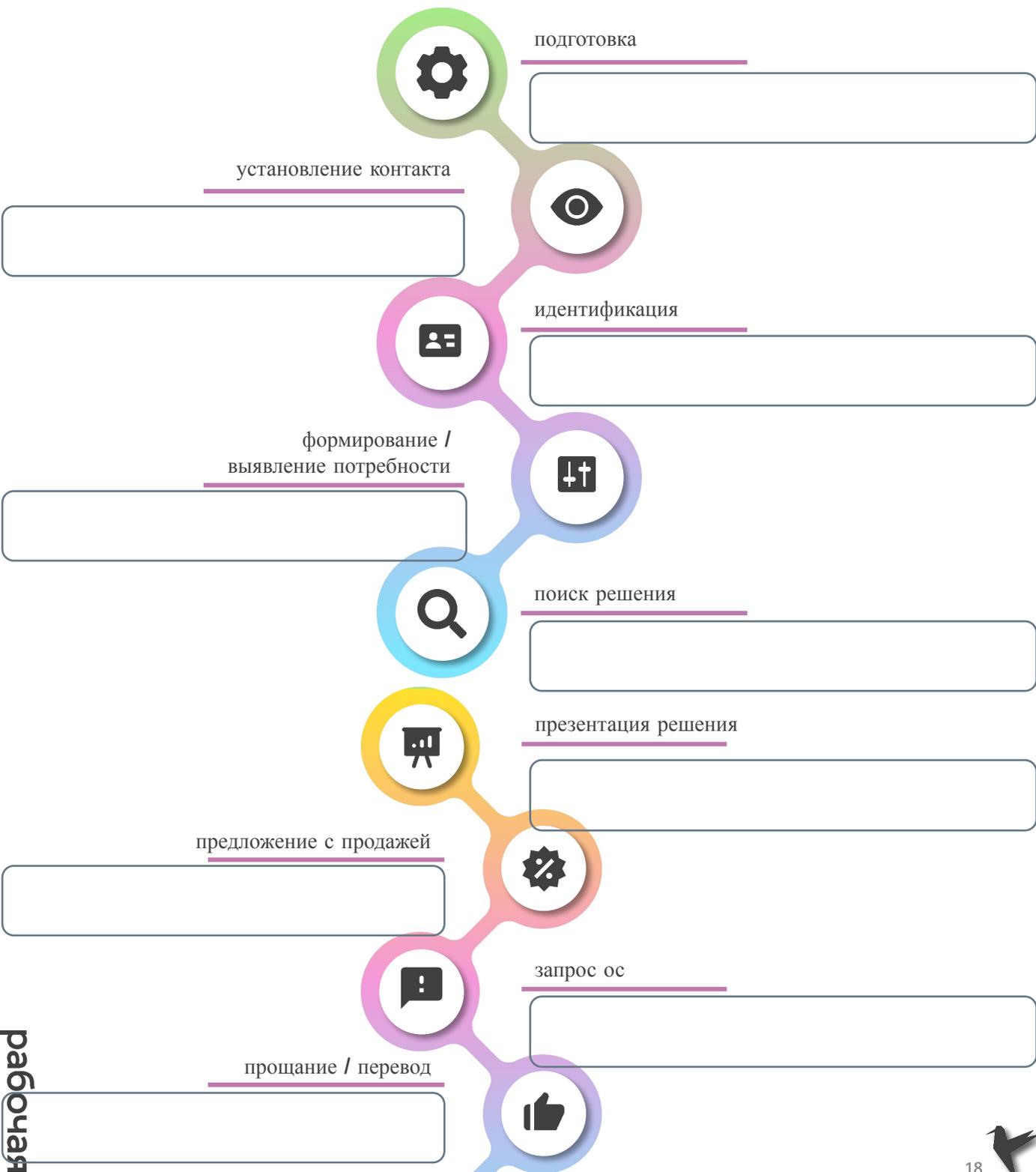
запиши их себе для голоса и чата

выпиши для каких операций требуется/не требуется идентификация



Выпиши отличия при общении с клиентов в Голосе и в Чате

пропиши фразы, которые наставник использует в диалоге с клиентом согласно скрипту



запиши, что ты узнал по итогам дня

дай определение основным терминам, которые ты узнал

УДПИС

Премия

Идентификация

UFO

Транзвейр

Genesys

Работа в Голосе/в Чате



### ТВОЯ ЦЕЛЬ НА ЭТОТ МОДУЛЬ:

- изучить продукт, его опции и параметры, уметь объяснить клиенту
- узнать, как и в каких программах найти решения на запросы клиента, связанные с кредитом наличными и дополнительными услугами к кредиту
- узнать часто встречающиеся операции и вопросы от клиентов, найти ответы на них
- узнать, по каким параметрами и с помощью чего наставник определяет суть запроса клиента
- отработать скрипты решения вопросов по кредиту наличными в практических кейсах

### ТВОЕ РАСПИСАНИЕ НА СЕГОДНЯ

**09:00 - 11:00**

электронные курсы для самообучения

**11:00 - 11:40**

задания по электронным курсам

**11:40 - 13:40**

вебинар работа с тренером

**14:20 - 15:50**

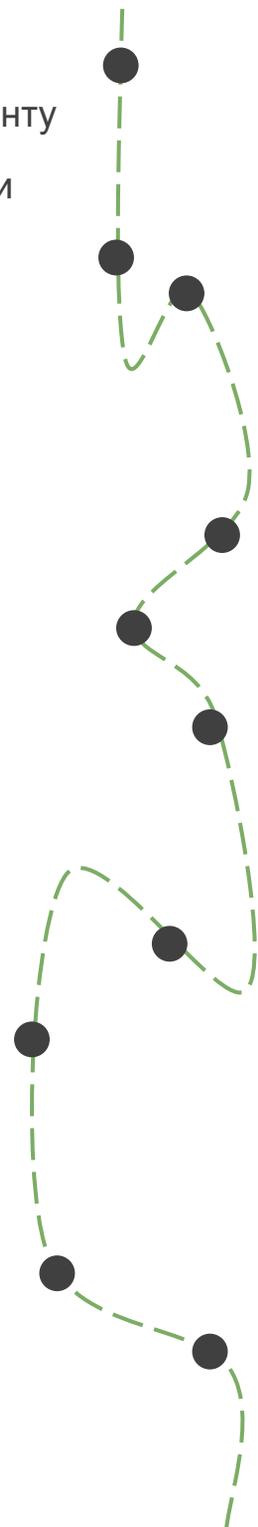
работа с наставником в голосе

**15:50 - 17:20**

работа с наставником в чате

**17:20 - 18:00**

итоговое задание и тест



Пройди электронный курс и выполни задания. Фото выполненных заданий направь в чат телеграм и жди обратную связь от тренера

напиши несколько ситуаций, в которых клиенту может понадобиться кредит наличными?

опиши ключевые характеристики кредита наличными

опиши как бы ты презентовал кредит наличными?



# Актив/Комбо, Защита+ /Комфорт+: Курсы

Пройди электронный курс и выполни задания.  
Фото выполненных заданий направь в чат телеграм и жди обратную  
связь от тренера

для чего клиенту нужны услуги страхования/финансовой защиты?

опиши основные опции услуг страхования:

Актив	Комбо	Защита +	Комфорт+

выбери одну услугу и напиши, как ты расскажешь про нее?



Пройди электронный курс и выполни задания. Фото выполненных заданий направь в чат телеграм и жди обратную связь от тренера

напиши, в чем отличия кредита под залог от обычного кредита наличными?

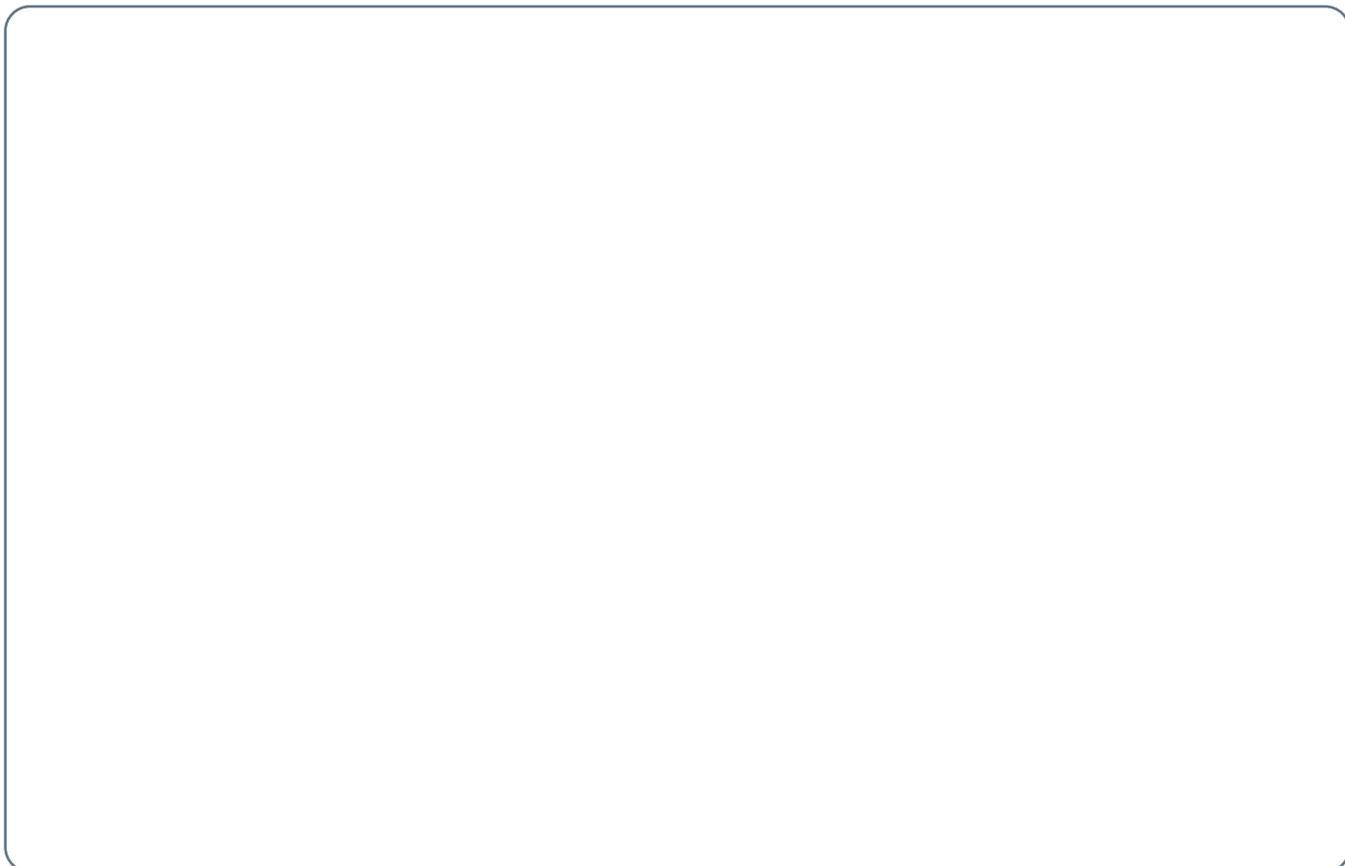
напиши, в чем преимущества кредита наличными под залог?



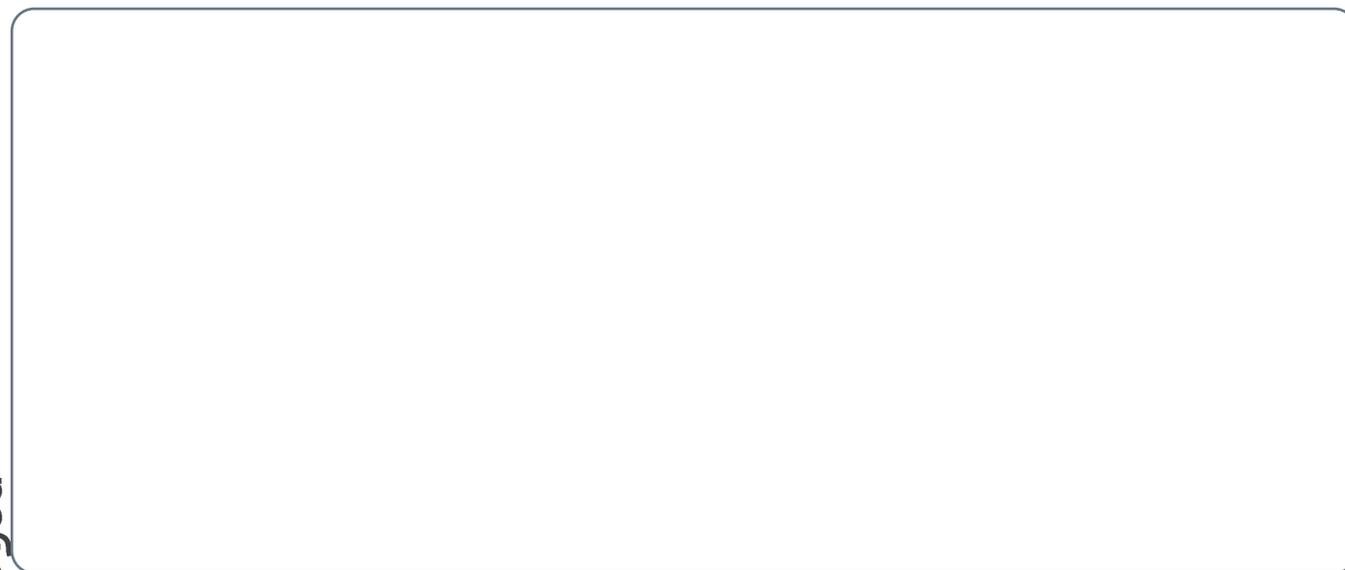
Зафиксируй ответы на вопросы тренера.

Итоги выполненного задания отправь фотографией в телеграм канал.

Жди обратную связь от тренера



для важных мыслей



Выполни задания и зафиксируй информацию в рабочей тетради

- ✓ Найди коллегу, к которого оформлен кредит в нашем Банке. Посмотри вместе с ним, какие операции можно сделать в приложении и запиши себе алгоритм. Обсуди с наставником и зафиксируй алгоритмы по операциям, которых нет в списке. Для записи информации переходи на стр. 39-41
- ✓ Обсуди с наставником алгоритм работы в программе по теме наличный кредит и зафиксируй его в рабочей тетради. Дополняй список операциями, которые ты узнаешь в процессе стажировки. Для записи информации переходи на стр. 42-44



## Стажировка, кейсы от наставника в ПО

Выполни задания по кейсам от наставника в ПО

✓ **Для наставника:** по заранее подготовленным договорам КН и услугам страхования к нему дай клиентов сотруднику по поиску информации в UFO:

- Условия договора (переплата, процентная ставка, стоимость услуг)
- Дата и сумма ЕП
- Поступившие и не поступившие платежи
- Расчет ПДП/ЧДП
- Наличие/подключение/отключение дополнительных услуг

Дай ОС сотруднику, проверь, все ли верно сотрудник записал в рабочую тетрадь

✓ **Для тебя:** получи задание от наставника по кейсам касательно КН и услугам страхования, самостоятельно найди ответ, получи ОС от наставника, запиши верный ответ в рабочую тетрадь на стр. 42-44



## Стажировка, работа в голосе и чате

Каждый звонок фиксируй 4 шага работы с наставником. При необходимости задавай ему вопросы и уточняй информацию. На работу 3 часа. В конце упражнения обсуди записи с наставником

### шаг1

зафиксируй вопрос клиента, который он хотел решить. отметить в голосе или в чате

### шаг2

напротив каждого запроса фиксируй ключевые вопросы, которые помогли наставнику понять суть обращения клиента

### шаг3

- если решение тебе известно, то напиши программу, в которой наставник работал, выполняя запрос клиента
- если решение новое, зафиксируй алгоритм на странице с соответствующей программой

### шаг4

Подготовь свои скрипты по продажам. Фиксируй когда и какой продукт был предложен и какой скрипт использован

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4







## Услуги страхования:

### Стажировка, работа в голосе и чате

Сохранение услуг страхования клиенту – одна из важных задач управления

выпиши фразы, с помощью которых наставник сохраняет услугу страхования клиенту:

для важных мыслей



## Итоги дня

Кейс:

тебе позвонил клиент на линию и говорит, что не понимает, какой у него ближайший ежемесячный платеж и сколько осталось платить, так как в прошлом месяце он сделал чдп. Запроси обратную связь у наставника и зафиксируй ее в тетради

запиши, что ты узнал по итогам дня

основные термины за день:

ПДП

ЧДП

Статус - требование

Штрафы

Основной долг

Процентный период

ПСК

Процентная ставка

Аннуитетный платеж

Расчётный счет

Залоговое кредитование

Кредитные каникулы

\* периодически возвращайся к изученному материалу, чтобы информация запоминалась быстрее



## Моя цель и расписание

### ТВОЯ ЦЕЛЬ НА ЭТОТ МОДУЛЬ:

- твоя цель на этот модуль:
- изучить продукт и его опции, уметь объяснить о них клиенту
- узнать, как и в каких программах найти решения на запросы клиента, связанные с картой свобода
- узнать часто встречающиеся операции, найти ответы на них
- узнать, как наставник понимает суть запроса клиента
- отработать скрипты решения вопросов в практических кейсах

**09:00 - 11:00**

электронные курсы для самообучения

**11:00 - 13:00**

вебинар работа с тренером

**13:40 - 14:40**

Работа в ПО с наставником

**15:00 - 16:00**

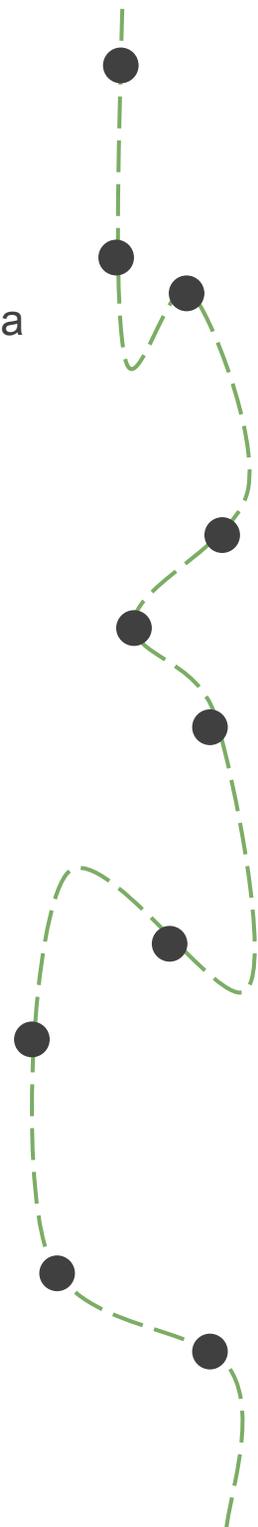
работа с наставником в голосе

**16:00 - 17:00**

работа с наставником в чате

**17:10 - 18:00**

итоговое задание и тест



## Виды, характеристики и опции

Пройди электронные курсы и выполни задания

Итоги выполненного задания отправь фотографией в телеграм канал. Жди обратную связь от тренера

Что такое **box**? Выпиши определение продукта. Какие **box**-продукты ты изучил в курсе?

В каких программах ты можешь оформить **box**-продукт клиенту



## Виды, характеристики и опции

Пройди электронные курсы и выполни задания

Итоги выполненного задания отправь фотографией в телеграм канал. Жди обратную связь от тренера

Заполни таблицу

Название <b>ВОХ</b>	Стоимость и срок действия	Страховые риски



## Виды, характеристики и опции

Пройди электронные курсы и выполни задания

Итоги выполненного задания отправь фотографией в телеграм канал. Жди обратную связь от тренера

Заполни таблицу

Название <b>ВОХ</b>	Стоимость и срок действия	Страховые риски



## Виды, характеристики и опции

Пройди электронные курсы и выполни задания

Итоги выполненного задания отправь фотографией в телеграм канал. Жди обратную связь от тренера

Выпиши как ты будешь презентовать **box**-продукт клиенту? Выбери несколько продуктов и запиши фразы для презентации

для важных мыслей



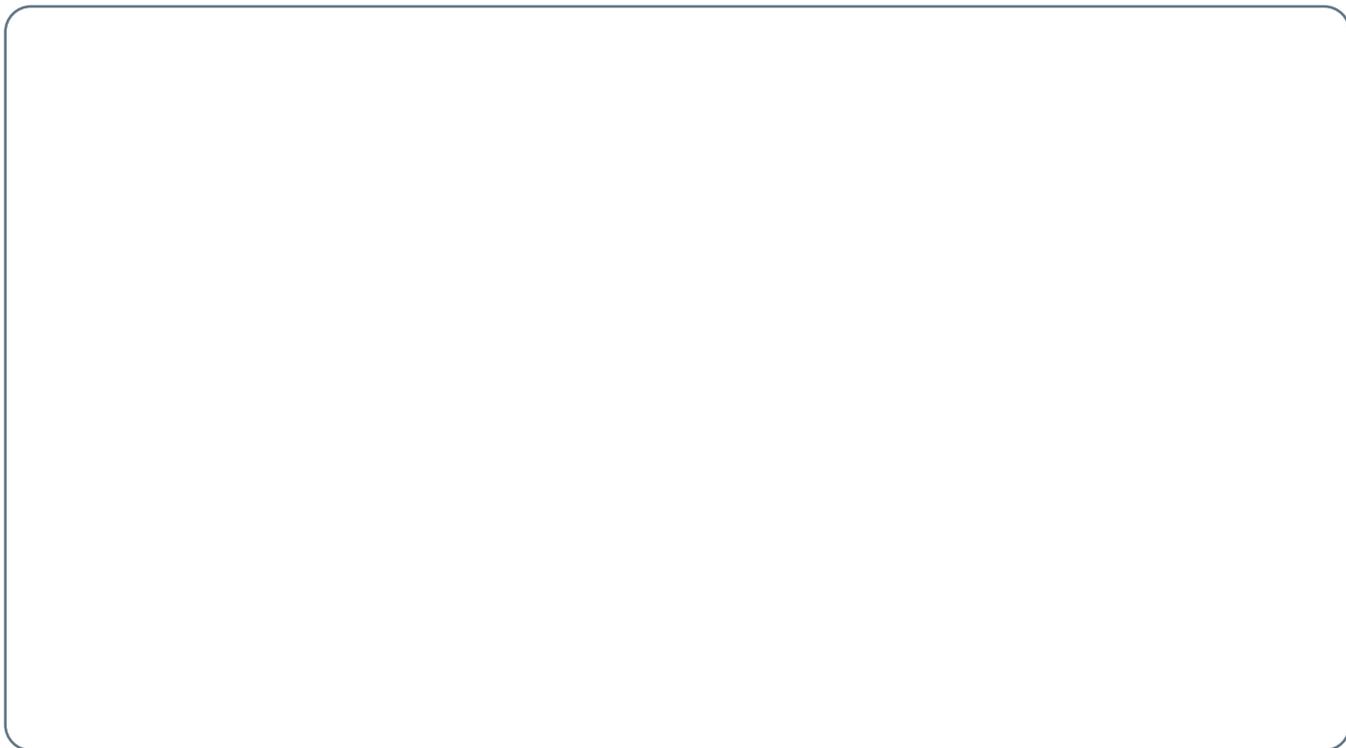
## Виды, характеристики и опции

Зафиксируй ответы на вопросы тренера.

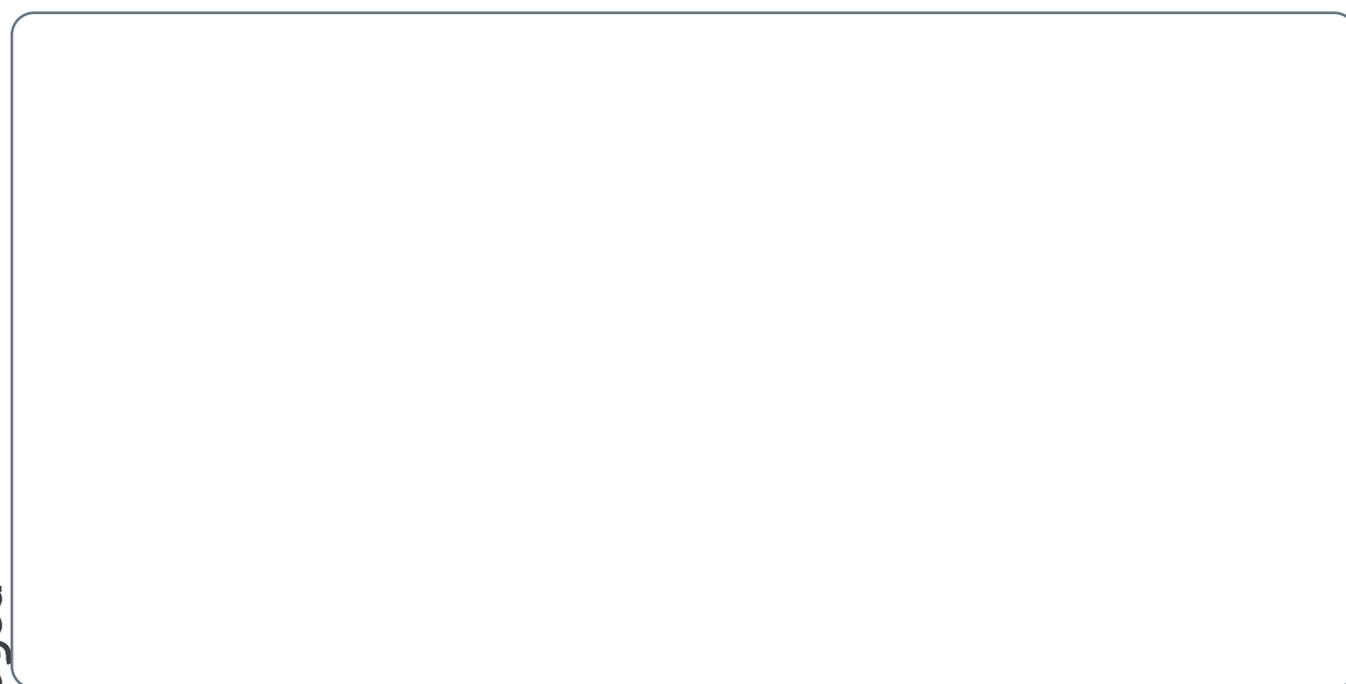
Итоги выполненного задания отправь фотографией в телеграм канал.

Жди обратную связь от тренера

ответы на вопросы



для важных мыслей



Выполни задания с наставником в ПО

- ✓ Найди с наставником информацию по ВОХ-продуктам, которых не было в курсе. Запиши основую информацию по ним и где ее найти

- ✓ Найди с наставником архивные ВОХ-продукты, узнай, по каким из них поступают вопросы от клиентов. Запиши их и путь, как найти по ним инфо



Выполни задания с наставником в ПО

- ✓ Узнай у наставника, какие ВОХ-продукты сейчас в приоритете, запиши, где брать основную информацию по ним

- ✓ Узнай у наставника фишки продаж вох-продуктов. Зафиксируй фразы продаж по ним



Выполни задания с наставником в ПО

- ✓ Зайди с наставником в ПО, в котором оформляются ВОХ-продукты вне кредита. Зафиксируй логин и пароль и алгоритм оформления

- ✓ Посмотри с наставником карточку клиента в UFO, у которого есть ВОХ. Запиши, как посмотреть информацию по этому продукту в ПО



Выполни задания с наставником в ПО

- ✓ Узнай у наставника, алгоритм действий при отказе клиента от ВОХ-продукта, где найти заявление, как его зарегистрировать

- ✓ Узнай у наставника алгоритм действий при обращении клиента по страховому случаю по вох-продукту. Зафиксируй его



## Работа вторым номером

- ✓ Узнай план по продаже ВОХ-продуктов и свою мотивацию по данному продукту. Посчитай, сколько коробок нужно продать в месяц, чтобы выполнить план

- ✓ Узнай основные возражения клиентов по ВОХ-продуктам и аргументы для проработки. Зафиксируй их



## Работа вторым номером

- ✓ Прослушай с наставником звонки, в которых есть предложение и оформление vox-продукта клиенту. Зафиксируй аргументы, которые убедили клиента оформить продукт

для важных мыслей



## Работа в голосе и в чате

Каждый звонок фиксируй 4 шага работы с наставником. При необходимости задавай ему вопросы и уточняй информацию. На работу 3 часа. В конце упражнения обсуди записи с наставником

### шаг1

зафиксируй вопрос клиента, который он хотел решить. отметить в голосе или в чате

### шаг2

напротив каждого запроса фиксируй ключевые вопросы, которые помогли наставнику понять суть обращения клиента

### шаг3

- если решение тебе известно, то напиши программу, в которой наставник работал, выполняя запрос клиента
- если решение новое, зафиксируй алгоритм на странице с соответствующей программой

### шаг4

Подготовь свои скрипты по продажам. Фиксируй когда и какой продукт был предложен и какой скрипт использован

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4







Проиграй с наставником итоговый кейс

Кейс:

У тебя входящий звонок от клиента. Заявка на оформление кредита наличными, но клиент не уверен из-за ставки и срока. Твоя задача допродать кредит наличными и оформить подходящий для клиента vox-продукт. Проиграй ролевку с наставником, покажи, как ты будешь оформлять продукт в ПО. Зафиксируй обратную связь от наставника.

запиши, что ты узнал по итогам дня

основные термины за день:

ВОХ-продукт  
Home credit Insurance  
Оформление вне кредита  
Оформление в тело кредита  
Любимая семья  
Скимминг  
Фишинг  
Мультиполис  
Гражданская ответственность  
Котопес  
Азбука финансов



вопрос клиента

путь к информации

для важных мыслей



## Приложение Хоум Кредит

название операции

алгоритм действий в программе

### **КРЕДИТ НАЛИЧНЫМИ**

График/поступившие

платежи

Расчет ПДП/ЧДП

Смс пакет

Страхование

Пополнение продукта

### **ВОХ- продукты**

Полис

Условия

Стоимость

Отказ от страховки

Страховой случай

напиши для чего используется программа



## Приложение Хоум Кредит

название операции

алгоритм действий в программе



## Приложение Хоум Кредит

название операции

алгоритм действий в программе



# Работа в ПО: УФО Pro

название операции

алгоритм действий в программе

напиши для чего используется программа



# Работа в ПО: УФО Pro

название операции

алгоритм действий в программе



# Работа в ПО: УФО Pro

название операции

алгоритм действий в программе



# Работа в ПО: **Genesys**

название операции

алгоритм действий в программе

напиши для чего используется программа



название операции

алгоритм действий в программе

напиши для чего используется программа



## Отклик

название операции

алгоритм действий в программе

напиши для чего используется программа

