

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Комплект
контрольно-оценочных средств
по профессиональному модулю
ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ
СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)

для обучающихся по специальности

38.02.07 «Банковское дело»

Ставрополь, 2022 г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 38.02.07 «Банковское дело» (базовый уровень) программы профессионального модуля «Выполнение работ по профессии "Агент банка"».

Согласовано:

- ПАО «Совкомбанк»;

- ВТБ (ПАО).

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненных групп специальностей 38.00.00 Протокол № 6 от 25.05.2022 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 6 от 26.05.2022 г.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Агент банка».

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный).

Итогом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен (с оценкой) / не освоен».

1. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

1.1. Профессиональные и общие компетенции:

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.2. Личностные результаты (ЛР)

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 13. Соблюдать в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладать системным мышлением и уметь принимать решение в условиях риска и неопределенности

ЛР 14. Готовность соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

ЛР 16 Выполняющий требования действующего законодательства, правил и положений внутренней документации Банка в полном объеме;

ЛР 22 Вооруженный необходимыми профессиональными знаниями, выработавший умения и навыки трудовой деятельности, основ трудовой культуры;

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для общих) может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно. В ходе экзамена (квалификационного) предпочтение следует отдавать комплексной оценке.

Показатели сформированности следует указывать для каждой компетенции из перечня.

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.

Таблица 2

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.

1.2. Иметь практический опыт – уметь – знать

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

уметь:

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;

- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

- выявлять потребности клиентов;

- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;

- ориентироваться в продуктовой линейке банка;

- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;

- консультировать клиентов по тарифам банка;

- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;

- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;

- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;

- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;

- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;

- осуществлять обмен опытом с коллегами;

- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;

- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;

- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

знать:

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;

- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 4

Элементы профессионального модуля,	Формы промежуточной аттестации
МДК 03.01	Дифференцированный зачет
УП.03.01	Комплексный дифференцированный зачет
ПП.03.01	Дифференцированный зачет
ПМ.03.ЭК	Экзамен квалификационный

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: Тестирование, самостоятельные работы, доклады, рефераты по междисциплинарному курсу. Экзамен квалификационный по профессиональному модулю.

3.2. Типовые задания для оценки освоения МДК

3.2.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01:

Теоретическая часть:

1. Современные банковские продукты и услуги
2. Потребители банковских продуктов и услуг
3. Формы деловой коммуникации
4. Формирование имиджа делового человека.

5. Методы привлечения клиентов в банк.
6. Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.
7. Основные виды продаж банковских продуктов и услуг.
8. Массовые продажи («финансовый супермаркет»).
9. Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).
10. Методы продажи банковских продуктов и услуг.
11. Пакетный метод продаж и его применение.
12. Перекрестные продажи и кросс-продажи.
13. Этапы продаж банковских продуктов и услуг.
14. Послепродажное обслуживание клиентов.
15. Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов
16. Основные риски массовых и индивидуальных продаж
17. Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.
18. Этапы создания нового депозитного продукта
19. Классификация банковских услуг
20. Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.
21. Этапы продажи банковской продукции
22. Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение
23. Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках
24. Технологии и способы привлечения клиентов в банк
25. Методы продажи банковской продукции.
26. Формы деловой коммуникации.
27. Правила создания рекламного обращения
28. Виды деловой коммуникации.
29. Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.

Практическая часть:

Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.

1. **Практическое занятие** «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»
Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».
Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».
2. **Практическое занятие** «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».

Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.

1. **Практическое занятие** «Консультирование клиентов по тарифам банка».

Кейс «Проблемы ценообразования в банках».
Практическое задание на определение ценовой политики банка.

Тема 1.3 Продуктовая линейка банка

- 1. Практическое занятие** «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»
Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».
- 2. Практическое занятие** «Выявление потребностей клиентов».
Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»
- 3. Практическое занятие** «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».
Кейс 1. «Детская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».
Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».

Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.

- 1. Практическое занятие** «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».
Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».
Кейс 2. «Сила банковского бренда».
Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».
Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»
- 2. Практическое занятие** «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».

Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов

- 1. Практическое занятие** «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».
Практическое задание «Первый звонок»
Кейс «Private banking -сервис мирового уровня».
Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».
Кейс «Интернет-банкинг».
Практическое задание «Пластиковая безопасность».

Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов

- 1. Практическое занятие** «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»
- 2. Практическое занятие** «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»
Кейс «Банковская реклама»
Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».
Практическое задание «Рекламируем наш банк».
Кейс «Работа банков в социальных сетях».
Кейс «Благотворительность».

Тема 2.3 Формирование клиентской базы

- 1. Практическое занятие** «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».

Экзаменационные задания

ВАРИАНТ 1

Задание № 1

Современные банковские продукты и услуги

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для
– юридических лиц, предпринимателей.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. Подготовьте заключение

о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

ВАРИАНТ 2

Задание № 1

Потребители банковских продуктов и услуг

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для
– физических лиц.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

ВАРИАНТ 3

Задание № 1

Формы деловой коммуникации

Задание № 2

Разработайте три вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров;
- для населения.

Определите первоначальную сумму вноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

ВАРИАНТ 4

Задание № 1

Формирование имиджа делового человека.

Задание № 2

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

Исходные данные:

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

№ п/п	Особенности (содержание) банковского продукта	Преимущества банковского продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная, эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России)	По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утрате, подделке документов, утечке информации	Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок клиентов через банковские счета
2.	Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ	Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной обработке данных перед платежами, поступившими традиционным способом	Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него
3.	Продление операционного дня до 16.00	Возможность проведения клиентом большего количества документов	Более интенсивная работа предприятия
4.	Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления	Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии	Экономия времени, более быстрая работа предприятия
5.	Аренда модема	Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы	Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее

		«Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы.	подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом
6.	Формирование промежуточных выписок о состоянии открытых счетов в банке	Возможность для клиента провести экспресс-анализ платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня	Оперативность принятия решений
7.	Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты	Нет необходимости посещения банка	Возможность быстрого проведения конвертации валюты

Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

ВАРИАНТ 5

Задание № 1

Методы привлечения клиентов в банк.

Задание № 2

На основе классификации услуги инкассации составьте коммерческое письмо для клиента по схеме «Особенности–Преимущества–Ценности».

Исходные данные:

Классификация услуги инкассации

№ п/п	Особенности банковского продукта	Преимущества продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Сдача денег в банк производится посредством их передачи инкассаторам, которые доставляют и сдают их в каассу банка	Для доставки и сдачи денежной выручки в банк не нужны кассиры, автотранспорт, охрана	Экономия времени кассовых работников предприятий и лиц, сопровождающих их на доставку и сдачу денег в банк. Обеспечение непрерывной работы кассира предприятия, за счет того, что его функции по сдаче денег в банк выполняются инкассаторами. Экономия затрат предприятия на содержание автотранспорта и охраны для доставки денег в банк

2.	Инкассация осуществляется специальной службой банка, имеющей необходимое оснащение	Обеспечивается безопасность доставки денег с предприятия в банк	Сохранность денежных средств
3.	Инкассация дает возможность сдачи выручки в удобное время, по гибкому графику	Выручка инкассируется независимо от режима работы банка с клиентами, в том числе вечером и в выходные дни	Удобство
4.	Пересчет денежной выручки осуществляется 24 часа	Выручка, поступающая после операционного времени, пересчитывается ночной сменой кассиров	Своевременное зачисление денежных средств на расчетный счет и возможность проводить платежи с 9 часов
5.	Индивидуальный подход при установлении цены, зависящий от объема выручки и маршрута	Оплата услуги проводится за период 30 дней	Экономия средств

Задание № 3

Разработать анкету для выявления потребностей клиентов в банковских продуктах и услугах.

ВАРИАНТ 6

Задание № 1

Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – юридических лиц, предпринимателей.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

ВАРИАНТ 7

Задание № 1

Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для
– физических лиц.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

ВАРИАНТ 8

Задание № 1

Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи.

Задание № 2

Разработайте три вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров;
- для населения.

Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для физического лица.

ВАРИАНТ 9

Задание № 1

Этапы продаж банковских продуктов и услуг.

Задание № 2

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

Исходные данные:

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

№ п/п	Особенности (содержание) банковского продукта	Преимущества банковского продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная, эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России)	По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утрате, подделке документов, утечке информации	Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок клиентов через банковские счета
2.	Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ	Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной обработке данных перед платежами, поступившими традиционным способом	Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него
3.	Продление операционного дня до 16.00	Возможность проведения клиентом большего количества документов	Более интенсивная работа предприятия
4.	Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления	Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии	Экономия времени, более быстрая работа предприятия
5.	Аренда модема	Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы «Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы.	Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом
6.	Формирование промежуточных	Возможность для клиента провести экспресс- анализ	Оперативность принятия решений

	выписок о состоянии открытых счетов в банке	платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня	
7.	Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты	Нет необходимости посещения банка	Возможность быстрого проведения конвертации валюты

Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

ВАРИАНТ 10

Задание № 1

Послепродажное обслуживание клиентов.

Задание № 2

На основе классификации услуги инкассации составьте коммерческое письмо для клиента по схеме «Особенности–Преимущества–Ценности».

Исходные данные:

Классификация услуги инкассации

№ п/п	Особенности банковского продукта	Преимущества продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Сдача денег в банк производится посредством их передачи инкассаторам, которые доставляют и сдают их в кассу банка	Для доставки и сдачи денежной выручки в банк не нужны кассиры, автотранспорт, охрана	Экономия времени кассовых работников предприятий и лиц, сопровождающих их на доставку и сдачу денег в банк. Обеспечение непрерывной работы кассира предприятия, за счет того, что его функции по сдаче денег в банк выполняются инкассаторами. Экономия затрат предприятия на содержание автотранспорта и охраны для доставки денег в банк
2.	Инкассация осуществляется специальной службой банка, имеющей необходимое оснащение	Обеспечивается безопасность доставки денег с предприятия в банк	Сохранность денежных средств
3.	Инкассация дает возможность сдачи выручки в удобное	Выручка инкассируется независимо от режима работы банка с	Удобство

	время, по гибкому графику	клиентами, в том числе вечером и в выходные дни	
4.	Пересчет денежной выручки осуществляется 24 часа	Выручка, поступающая после операционного времени, пересчитывается ночной сменой кассиров	Своевременное зачисление денежных средств на расчетный счет и возможность проводить платежи с 9 часов
5.	Индивидуальный подход при установлении цены, зависящий от объема выручки и маршрута	Оплата услуги проводится за период 30 дней	Экономия средств

Задание № 3

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

ВАРИАНТ 11

Задание № 1

Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов

Задание № 2

Разработайте прейскурант на услуги электронной системы «Интернет-Банк» для физических лиц с тем, чтобы услуги были конкурентоспособными.

Перечень услуг в системе «Интернет-Банк».

1. Получение выписок по счету (счетам) в системе «Интернет-Банк»
2. Получение выписок по счету (счетам) в системе «Интернет-Банк» и проведение платежей через систему.
3. Получение выписок по счету (счетам) в системе «Интернет-Банк»; проведение платежей через систему; получение выписок по счету (счетам) через электронную почту Интернет (в том числе на мобильный телефон).
4. Перевод средств на вклады, картсчета в системе банка, на счета банка.
5. Перевод средств на расчетные счета юридических лиц или предпринимателей в системе банка.
6. Перевод средств в другие банки.

Исходные данные:

Банк выходит на региональный рынок с новым продуктом «Интернет-Банк» для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Изучите цены на аналогичные услуги банков, предоставляющих такую услугу и услуги-аналоги.

Задание № 3

Составить скрипт «теплого» обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

<https://salesap.ru/blog/skripty-prodazh-teplye-klienty/>

ВАРИАНТ 12

Задание № 1

Основные риски массовых и индивидуальных продаж

Задание № 2

Разработайте два вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров.

Определите первоначальную сумму вноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Задание № 3

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

ВАРИАНТ 13

Задание № 1

Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.

Задание № 2

Составьте классификацию банковских услуг для

- юридических лиц,
- физических лиц.

Исходные данные:

Данные преysкурантов на услуги для юридических лиц и для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Для выполнения задания используйте преysкуранты 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков. Сгруппируйте услуги по видам отдельно по коммерческим банкам и по филиалам иногородних банков. Сравните. Сделайте вывод об ассортименте услуг

Задание № 3

Охарактеризуйте преимущества и недостатки узкого и широкого базового ассортимента для банка. Составьте перечень услуг, которые Вы включили бы в базовый ассортимент, если бы решили создать сейчас свой банк. Приведите пример «пакета» банковских услуг.

ВАРИАНТ 14

Задание № 1

Этапы создания нового депозитного продукта

Задание № 2

Какой этап жизненного цикла переживает в настоящее время приведенный ниже банковская услуга в Вашем месте проживания? Ответы оформить в таблицу 1.

- а) интернет-банк-клиент;
- б) смс-банкинг;
- в) банк-клиент;
- г) пластиковые карточки;

д) трастовые операции.

Таблица 1. – Примеры товаров, переживающих обозначенную стадию жизненного цикла

Этапы жизненного цикла			
Выведение на рынок	Рост	Зрелость	Спад

Задание № 3

Опишите имидж делового человека на основе имеющихся знаний в этой области и собственных представлений об имидже.

ВАРИАНТ 15

Задание № 1

Классификация банковских услуг

Задание № 2

Дайте характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов и предложите возможные виды банковского обслуживания для них. Заполните таблицу. Сегментация рынка индивидуальных клиентов в зависимости от этапов жизненного цикла

Группа клиентов	Характеристика клиентов	Банковские и услуги	Банковские продукты
От 17 до 20 лет	Студенты, лица, впервые нанимающиеся на работу; люди, готовящиеся вступить в брак. Для них характерны повышенная мобильность, частые переезды.	Услуги по переводу денег, банковские услуги, связанные с туризмом, страхованием и т.п.	Краткосрочные ссуды, вклады на обучение и т.п.
От 21 до 30 лет			
От 31 до 45 лет			
От 46 до 54 лет			
От 54 и старше			

Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

ВАРИАНТ 16

Задание № 1

Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика

Задание № 3

Составить скрипт телефонных продаж памятных монет с применением 3-х «П» («ПОВТОРИ, ПОДДЕРЖИ, ПРОДОЛЖАЙ»), если клиент пытается прекратить разговор просьбой выслать документацию.

ВАРИАНТ 17

Задание № 1

Этапы продажи банковской продукции

Задание № 2

Требуется определить средства стимулирования потребителей банковских продуктов и услуг. Результаты сведите в таблицу:

Таблица – Средства стимулирования продаж банковских продуктов по направлениям

Направления стимулирования	Средства стимулирования
Стимулирование клиентов	
Стимулирование персонала банка	
Стимулирование посредников	

Задание № 3

Составить скрипт телефонных продаж памятных монет с применением 3-х «П» («ПОВТОРИ, ПОДДЕРЖИ, ПРОДОЛЖАЙ»), клиент заявляет, что у него уже есть банк, в котором обслуживается.

ВАРИАНТ 18

Задание № 1

Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение

Задание № 2

Заполните таблицу:

Факторы возникновения конфликтов	Характеристика фактора

Задание № 3

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи памятных монет приуроченных к приближающемуся празднику.

ВАРИАНТ 19

Задание № 1

Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках

Задание № 2

Требуется перечислить, какие сведения о конкурентах включает:

- 1) количественная информация;
- 2) качественная информация. Результаты сведите в таблицу:

Таблица – Информация о конкурентах коммерческого банка

Количественная информация	Качественная информация

Задание № 3

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи кредитной карты с годовым обслуживанием 1750руб.

ВАРИАНТ 20

Задание № 1

Технологии и способы привлечения клиентов в банк

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

- юридических лиц, предпринимателей;
- населения.

Исходные данные:

Информация Главного управления Банка России в регионе, данные преysкурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей, населения, условия по вкладам для населения, сайты банков.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации Территориального управления Банка России в регионе сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности самостоятельных банков и филиалов иногородних банков.

На основе данных преysкурантов на услуги 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций, населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги, условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составьте план предложения услуг в системе «Банк-Клиент» приоритетному потенциальному клиенту.

Исходные данные:

- частным лицам;
- юридическим лицам;
- VIP клиентам.

ВАРИАНТ 21

Задание № 1

Методы продажи банковской продукции.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика
идентификация	
внушение	
подражание	
заражение	
эмпатия	
стереотипизация	

Задание № 3

Создайте рекламное обращение клиентам для мотивации приобретения потребительского кредита для путешествий, транслирующегося по радио.

ВАРИАНТ 22

Задание № 1

Формы деловой коммуникации.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Замечания собеседника как этап осуществления деловой беседы	Общая характеристика
Невысказанные замечания	
Предубеждения	
Ироничные замечания	
Замечания с целью проявить себя	
Субъективные	
Объективные	

Задание № 3

Объясните такие свойства банковского продукта, как несохраняемость банковских услуг и протяженность банковского обслуживания во времени.

ВАРИАНТ 23

Задание № 1

Правила создания рекламного обращения

Задание № 2

Сформулируйте и запишите определения таких форм делового общения, как переговоры, совещание, выступление. Раскройте различия указанных форм письменно.

Задание № 3

Дать характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов.

ВАРИАНТ 24

Задание № 1

Виды деловой коммуникации.

Задание № 2

Определите, к каким невербальным средствам (мимика, интонация, поза, жестикуляция, дистанция) относятся следующие действия: ухмылка, топтание на месте, легкое приседание, приподнимание бровей, сближение с кем-нибудь, почесывание головы,

сжимание кулаков, отведение взгляда, произнесение слов громко и с нажимом, подъем со стула, сердитое выражение лица, молчание, наклон (чтобы что-нибудь поднять), перенос веса с одной ноги на другую.

Задание № 3

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения Монеты к Чемпионату мира по футболу 2018. Составьте рекламное предложение для клиента.

ВАРИАНТ 25

Задание № 1

Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.

Задание № 2

Заполните таблицу.

Основные положения аргументирования	тактики	Общая характеристика
Устранение противоречий		
Двусторонняя аргументация		
Очередность перечисления преимуществ и недостатков		
Персонификация аргументации		

Задание № 3

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения ипотечного кредита. Составьте рекламное предложение для клиента.

5.2.1. Коды проверяемых профессиональных, общих компетенций и личностных результатов:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 13. Соблюдать в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладать системным мышлением и уметь принимать решение в условиях риска и неопределенности

ЛР 14. Готовность соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.

ЛР 16 Выполняющий требования действующего законодательства, правил и положений внутренней документации Банка в полном объеме;

ЛР 22 Вооруженный необходимыми профессиональными знаниями, выработавший умения и навыки трудовой деятельности, основ трудовой культуры;