

Сущность и основные  
направления банковского  
маркетинга

---

# Определение

---

- ***Банковский маркетинг*** — комплексная система организации производства и сбыта товаров, ориентируемая на удовлетворение потребностей конкретных потребителей и получение прибыли на основе изучения и прогнозирования рынка.

## Основные задачи маркетинга в банке.

- Обеспечение рентабельной работы банка в условиях постоянных изменений на финансовом рынке.

---

- Обеспечение ликвидности банка как важнейшего условия сотрудничества с кредиторами и вкладчиками и создания положительного имиджа банка.
- Формирование устойчивых отношений с клиентами через наилучшее удовлетворение запросов клиентов по объему, структуре и качеству услуг.
- Решение коммерческих организационных и социальных проблем банка в комплексе, во взаимосвязи.

Процесс продажи банковских продуктов  
представляет собой:

---

- Формирование клиентской базы (ФКБ)
- Продвижение продукта
- Обслуживание клиента с целью продажи
- Послепродажное обслуживание

# Клиентская база

- Форма потенциальных клиентов подразумевает маркетинг потенциальных клиентов ( сегментация клиентской базы) и разработку продуктов под определенный целевой сегмент.



# Продвижение продукта

- Подразумевает рекламу в различных формах

**СБЕРБАНК**  
Всегда рядом

**МЕЧТАЕШЬ ПОКОРИТЬ СТИХИЮ?**

**РЕСПЕКТ ОТ СБЕРБАНКА**

**СВЕРBANK-RESPECT.RU**

**КАЖДОЙ МЕЧТЕ – РЕСПЕКТ ОТ СБЕРБАНКА!**

**(495) 500 55 50**

ОАО «СБЕРБАНК РОССИИ». ГЕНЕРАЛЬНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ БАНКА РОССИИ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ № 1481 ОТ 30.08.2010.

**СБЕРБАНК**  
Всегда рядом

**Карта Ваших желаний**

Платье Турки Сунка

**СБЕРБАНК**  
4276 8000 5241 2887  
14/04  
HOLD CARDHOLDER

**КРЕДИТ СБЕРБАНКА**

**НАМ ВАЖНО, ЧТО ВАМ ВАЖНО**

**8 800 555 55 50**  
(звонок по России – бесплатно)

[www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)

**СБЕРБАНК**  
Всегда рядом

**Карта Ваших желаний**

Отпуск Солнце Море

**СБЕРБАНК**  
4276 8000 5241 2887  
14/04  
HOLD CARDHOLDER

**КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ СБЕРБАНКА**

**НАМ ВАЖНО, ЧТО ВАМ ВАЖНО**

**8 800 555 55 50**  
(звонок по России – бесплатно)

[www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)

# Обслуживание клиентов

- Подразумевает вербальное и невербальное общение, установление контакта, презентацию продукта, заключение договора, ответ на возражения, решение конфликтных ситуаций.



# Послепродажное обслуживание

- Подразумевает установление обратной связи с клиентами, рассмотрение жалоб клиентов и корректирующий маркетинг (улучшение продуктов и услуг)

**СБЕРБАНК**  
Всегда рядом

Ставки **СНИЖЕНЫ –**  
**ЭТО К ПОКУПКАМ!**

ОТ **15,3%**

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ**

НАМ ВАЖНО,  
ЧТО ВАМ ВАЖНО

8 800 555 55 50 (внутри России – бесплатно) [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)

\* Условия кредитования по программе "Потребительские кредиты" (включая кредиты на приобретение недвижимости, автомобильных и бытовых кредитов) без обеспечения при получении кредита в рублях: минимальная сумма кредита – от 15 000 рублей для отдельных видов кредитов, от 30 000 рублей для остальных видов; максимальная сумма кредита – от 500 000 до 3 000 000 рублей в зависимости от программы кредитования; погашение кредита осуществляется по графику платежей, утвержденному банком. Максимальный срок погашения кредита – от 12 до 84 месяцев в зависимости от программы кредитования, категории клиента, индивидуального уровня риска, а также наличия обеспечения кредита. Процентная ставка по кредиту устанавливается банком в зависимости от программы кредитования, категории клиента, индивидуального уровня риска, а также наличия обеспечения кредита. Возможно по кредиту получить дополнительное финансирование кредита по соглашению с банком. И возможно не возвращать кредит. Банк имеет право в одностороннем порядке изменить условия кредитования. Подробную информацию по телефону справочной службы или на сайте банка [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru). ОАО "Сбербанк России". Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 1507-К/08-003-001 от 19.06.2008.



## Принцип банковского маркетинга

---

*«Червяк должен быть  
вкусен, не для рыбака, а для  
рыбки»*

# Успешный маркетинг осуществляется с учетом 3-х факторов:

- Своих возможностей
- Потребности клиентов
- Уровень конкуренции



# Факторы конкурентоспособности банка

---



1. Капитал, сумма баланса, клиентская база, квалификация сотрудников
2. Доступность ассортимента
3. Выгоды клиента (финансовая, безопасность, удобство)

# Данные

---

- 8-985-660-00-62
- <https://vk.com/club173872091>

(Агент банка)