



# Направление Клиентских продаж

работаем только с действующими клиентами нашего банка. Именно поэтому нам важна такая клиентоориентированность: деловая манера общения, красивая речь, доброжелательность, развитая эмпатия. Клиенты нашего банка уже оценили качество продукта, поэтому продажи у нас теплее.

направление Клиентские продажи переводятся операторы с других сегментов по критериям:  
качество 60% 2 ОП подряд;  
20 баллов в текущем ОП до момента продажи на перевод.  
Знание и умение использовать всех шагов продаж.  
Доброжелательность в общении с клиентами.

**Добро, пожаловать в сектор  
Клиентских продаж!**

# Мотивация:



Приведи Друга 1	
Стоимость одного полученного номера 0,16 баллов	
Количество баллов за расчётный период	Дополнительное вознаграждение, % от количества баллов
от 160 до 189,99	10 %
от 190 до 219,99	15 %
от 220 до 239,99	30%
от 240 до 249,99	40%
от 250 до 259,99	45%
От 260	50%

Кредитные каникулы	
Скилл	Стоимость заявки
-	3,5 балла

Страхование КВК	
Скилл	Стоимость заявки
-	4 балла



# Общие условия нахождения в направлении:

При выполнении менее 120 баллов за ОП оплата по 35 рублей за балл.

## **Оператор будет переведен в направление Свободные продажи:**

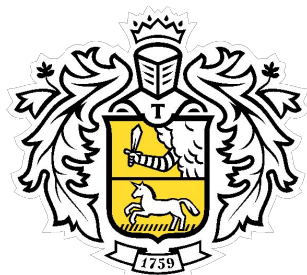
1. Если вы набрали менее 100 баллов за 1 расчетный период
2. Качество менее 60 баллов за 2 расчётных периода подряд
3. Менее 40% раскрытия за 2 отчетных периода подряд

## **Учетная запись будет заблокирована:**

1. Если оператор набирает менее 20 баллов за 1 отчетный период.
2. Если оператор за 2 отчетных периода набрал менее 40 баллов по критерию качеству.

## Показатель качества обслуживания

Качество, баллы	Увеличение/снижение вознаграждения, проценты
100 и более	5
95-99,99	3
90-94,99	2
85-89,99	1
75-84,99	0
70-74,99	-5
65-69,99	-10
60-64,99	-15
40-59,99	-20
39,99 и менее	-40



# Тинькофф

Дальше действовать будем мы!

**Tinkoff.ru**