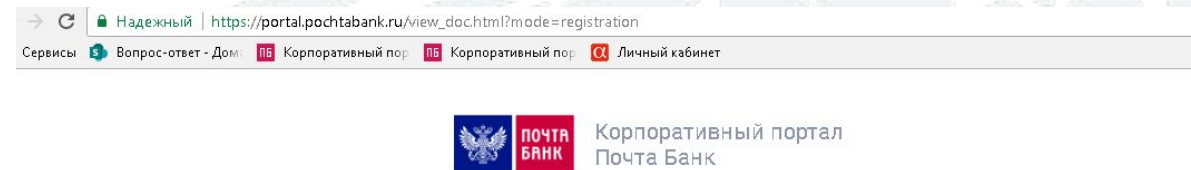
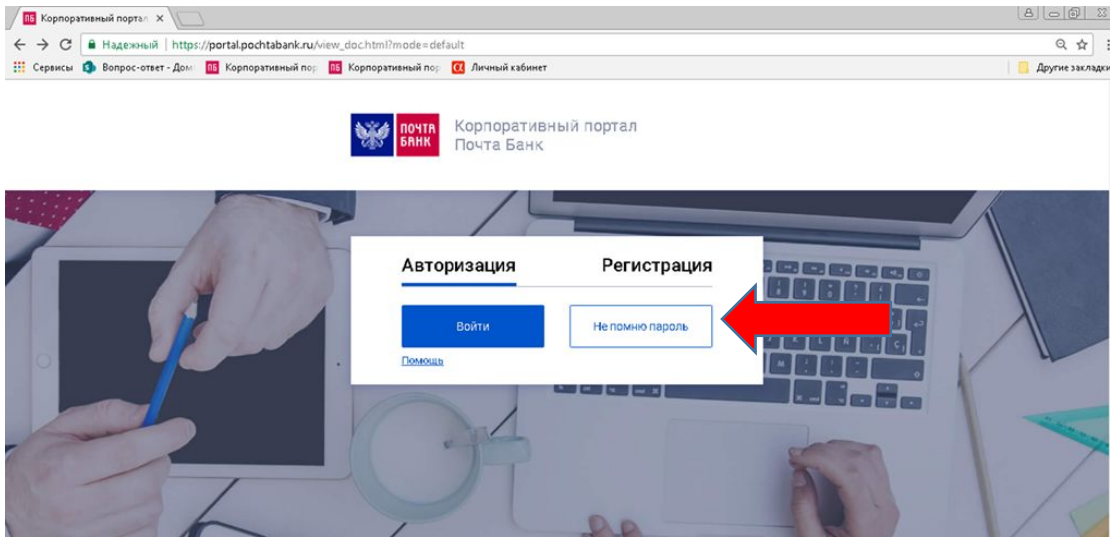


Добрый день!

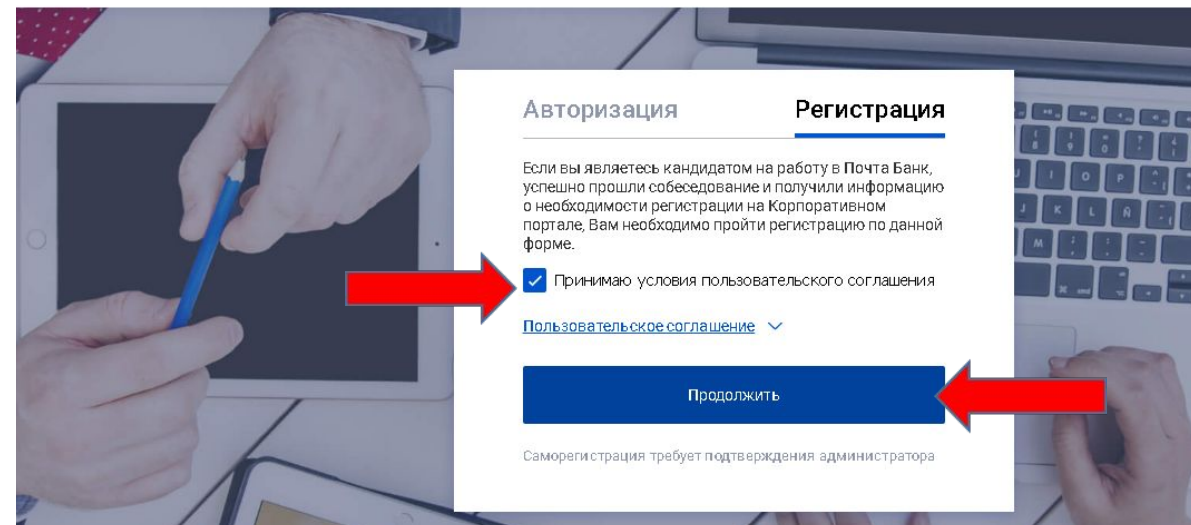
Уважаемый кандидат,  
для успешного обучения Вам необходимо пройти  
несколько простых шагов по регистрации на нашем  
учебном портале, которые подробно изложены на  
следующих страницах слайда.

# ПРИСТУПАЕМ К РЕГИСТРАЦИИ

❖ Перейдите по ссылке <https://portal.pochtabank.ru> и нажмите кнопку «РЕГИСТРАЦИЯ»



❖ Примите условия пользовательского соглашения и нажмите кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ»



# РЕГИСТРАЦИЯ

❖ Заполните все регистрационные данные.

Важно!

Логин должен состоять из латинских букв и цифр

Пароль должен быть сложным:

- Содержать минимум 8 символов.
- Содержать заглавные и строчные буквы, цифры и символы.
- После слов отсутствуют пробелы.

Пример пароля: Qwer1234!

*Запишите созданные логин и пароль – они понадобятся Вам для входа в систему на протяжении всего обучения*

Нажимаем кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ»



abank.ru/view\_doc.html?mode=registration

Личный кабинет Корпоративный портал

← Авторизация

## Регистрация

Шаг 1 Шаг 2 Шаг 3

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Пол  Мужской  Женский

# ВЫБОР МАКРОРЕГИОНА


❖ При выборе макрорегиона ориентируйтесь на город вашего проживания.

- Воронеж - Кандидаты в Макрорегион 'Центр'.
- Нижний Новгород - Кандидаты в 'Поволжье Север' Макрорегион.
- ОМСК - Кандидаты в 'Сибирь' Макрорегион.
- Оренбург - Кандидаты в 'Поволжье Юг' Макрорегион.

Нажмите кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ»



...l?mode=registration

нативный пор  Личный кабинет

### Регистрация

Шаг 1  Шаг 2  Шаг 3

Выберите макрорегион

- Кандидаты в 'Сибирь' Макрорегион
- Кандидаты в Макрорегион 'Москва' и 'Московская область'
- Кандидаты в 'Поволжье Юг' Макрорегион
- Кандидаты в 'Северо-Запад' Макрорегион
- Кандидаты в Макрорегион 'Юг'
- Кандидаты в 'Поволжье Север' Макрорегион
- Кандидаты в 'Урал' Макрорегион
- Кандидаты в Макрорегион 'Центр'
- Кандидаты в Макрорегион 'Дальний Восток'
- Кандидаты в Макрорегион 'Северный Кавказ'

Саморегистрация требует подтверждения администратора

# ВЫБОР ДОЛЖНОСТИ

❖ Выберите должность согласно вашей вакансии:

- Кандидат Специалист Контакт-центра (сотрудники, обслуживающие входящую линию обращений путем приема телефонных звонков).
- Кандидат Специалист отдела Телемаркетинга (сотрудники, осуществляющие исходящие звонки Клиентам Банка)
- Кандидат Специалист отдела цифрового обслуживания (сотрудники, обрабатывающие общения Клиентов Чате)

Нажмите кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ»



Корпоративный портал  
Почта Банк

← Авторизация

## Регистрация

Шаг 1 ▾ Шаг 2 ▾ Шаг 3

Выберите должность

- Кандидат в Дирекцию по возврату просроченной задолженности
- Кандидат Директор КЦ
- Кандидат Кредитный инспектор
- Кандидат Кредитный консультант
- Кандидат Менеджер по активным продажам
- Кандидат Менеджер по зарплатным проектам
- Кандидат Пенсионный консультант
- Кандидат Персональный менеджер

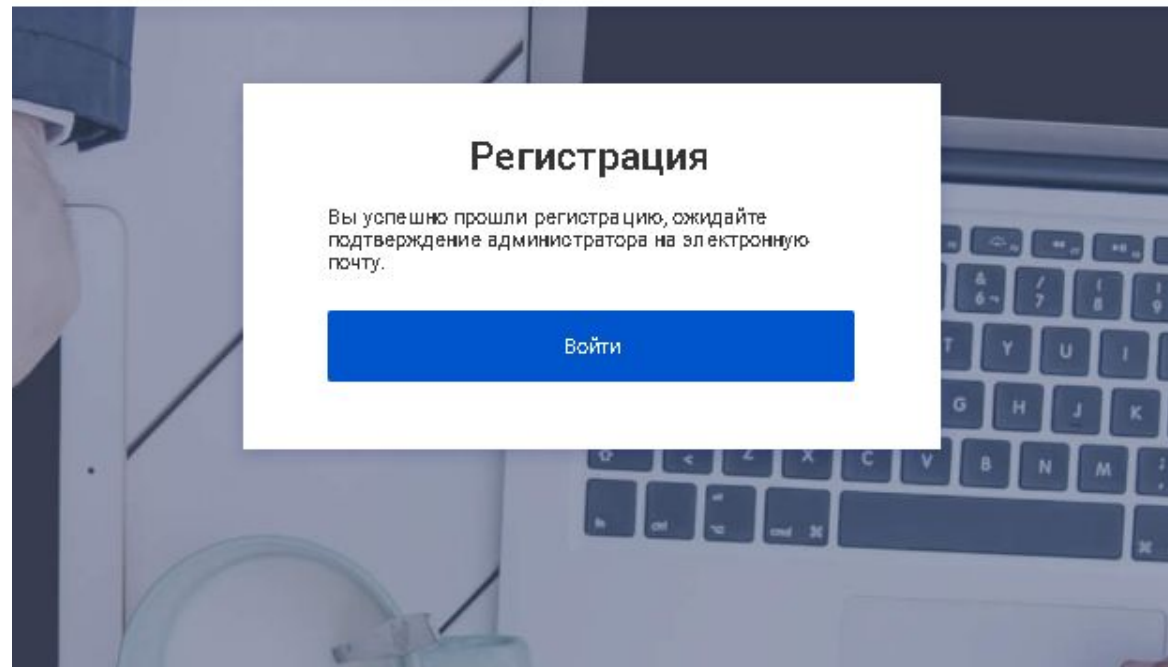
# РЕГИСТРАЦИЯ ЗАВЕРШЕНА

- ❑ Сообщите вашему тренинг-менеджеру в Чате WhatsApp\* о завершении регистрации.
- ❑ Тренинг-менеджер подтвердит вашу учетную запись и сообщит вам об этом.
- ❑ Используя свой логин и пароль можете зайти на портал <https://portal.pochtabank.ru>

\* В Чат WhatsApp вас добавит тренинг-менеджер за 1-2 дня до начала обучения.

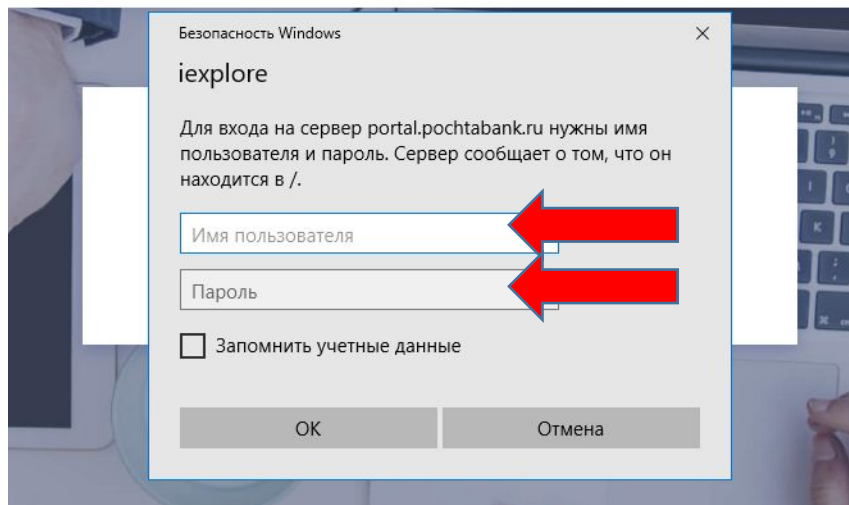
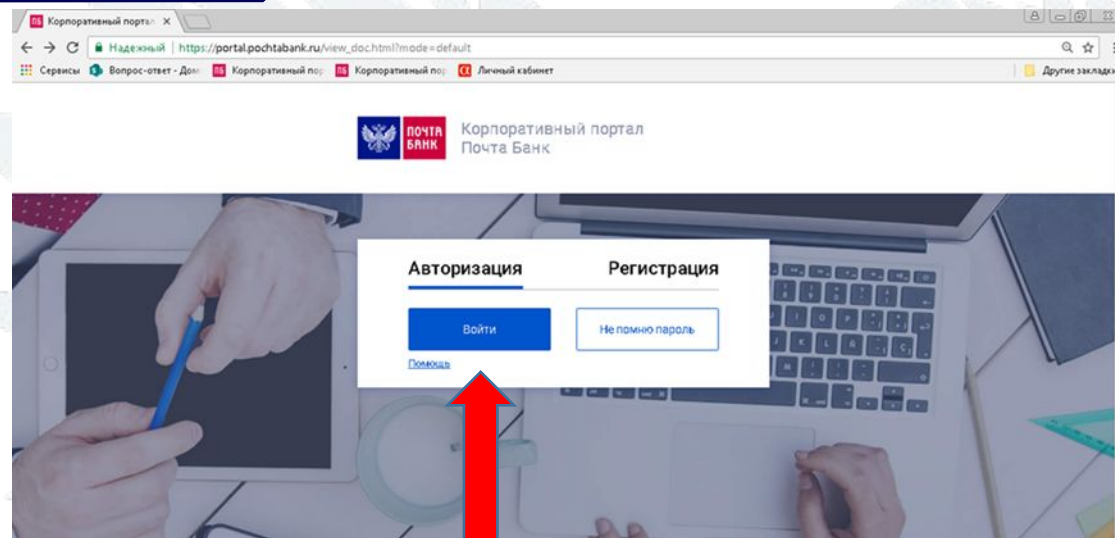


Корпоративный портал  
Почта Банк

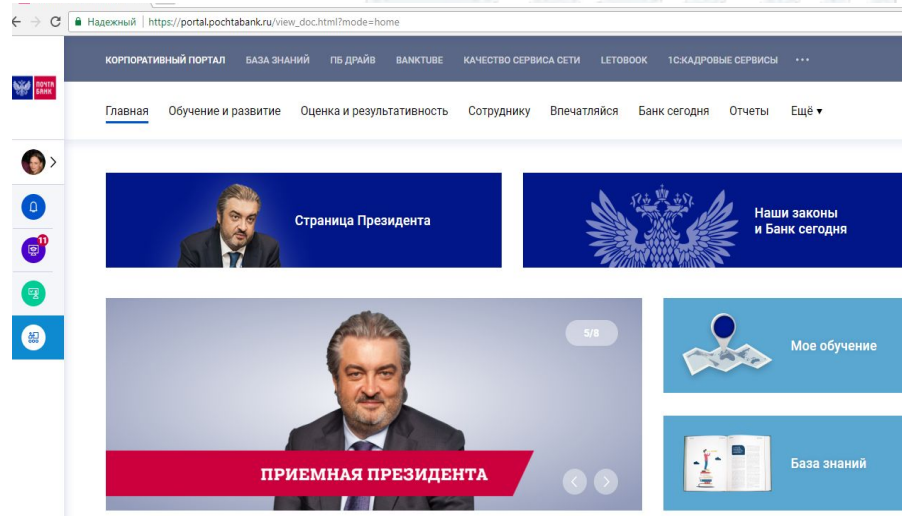


# ВХОД НА ПОРТАЛ ПОЧТА БАНКА

- ❑ Вы перешли по ссылке <https://portal.pochtabank.ru>
- ❑ Нажмите кнопку «ВОЙТИ»
- ❑ В появившемся окне введите свой логин и пароль, которые генерировали при регистрации.

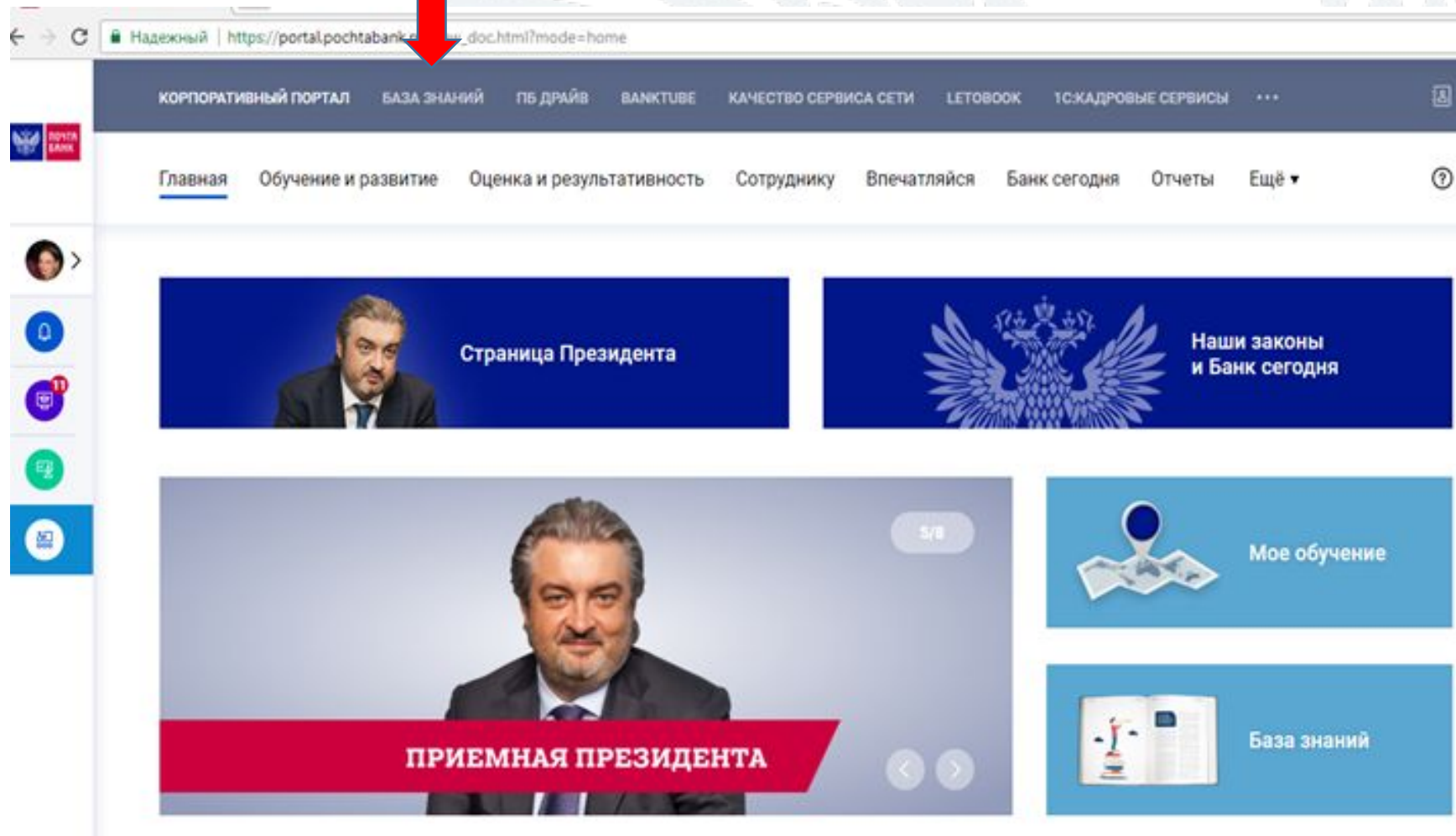


Поздравляем! Вы успешно прошли регистрацию и получили доступ к учебному ресурсу Почта Банка.



# БАЗА ЗНАНИЙ КАК ЗАЙТИ

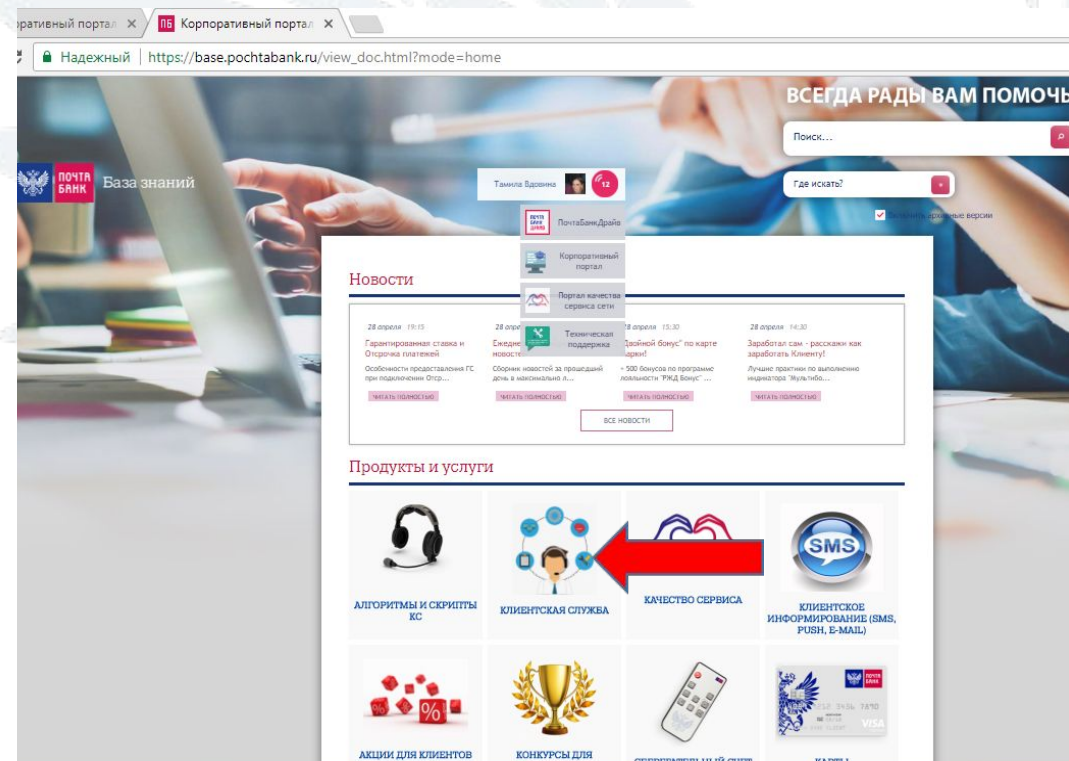
- Вы находитесь на главной странице Портала
- На верхней панели странице нажмите кнопку «БАЗА ЗНАНИЙ»
- В появившемся окне вновь введите свой логин и пароль.
- Вы зашли в **Базу Знаний** и вам теперь доступны материалы для обучения.





# КАК НАЙТИ ДОКУМЕНТ В БАЗЕ ЗНАНИЙ?

- ❑ Вся информация в Базе Знаний распределена по блокам.
- ❑ Сегодня вы познакомитесь с несколькими документами из раздела «КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА»
- ❑ Перейдите в этот раздел нажав на иконку «КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА»



# КАК НАЙТИ ДОКУМЕНТ В БАЗЕ ЗНАНИЙ


- Перейдите к разделу «Качество работы в КС»
- Раскройте выпадающий список «Документы»
- В открывшемся списке найдите документ «Стандарты качества обслуживания клиентов 2020»
- Ознакомьтесь с данным документом, который вам расскажет про:
  - Общие нормы разговора
  - Установление и поддержание контакта
  - Выяснение цели звонка
  - Обслуживание запроса клиента
  - Завершение разговора



портал x ПБ Корпоративный портал x

удежный | [https://base.pochtabank.ru/view\\_doc.html?mode=doc\\_type&custom\\_web\\_template\\_id=652167387100257](https://base.pochtabank.ru/view_doc.html?mode=doc_type&custom_web_template_id=652167387100257)

## КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА



Раздел «Документы КС» содержит вспомогательные документы для консультации Клиентов, на которые ссылаются действующие алгоритмы, или документы для повышения качества обслуживания.

Раздел «Качество работы в КС» содержит документы для консультации клиентов с точки зрения стандартов качества обслуживания.

Документы КС

Качество работы в КС

Документы

- [Градация ошибок 27.03.2020 NEW](#)
- [Инструкция по просмотру оценок в ПО Verint](#)
- [Калькулятор премии ООиП](#)
- [Памятка для нового сотрудника 15.10.2019](#)
- [Памятка для Сотрудников по работе с Клиентами](#)
- [Памятка по формированию запросов по речевой аналитике](#)
- [Порядок проведения оценки качества работы сотрудников Клиентской службы П...](#)
- [Расчет итогового балла, согласно Порядку ОК сотрудников КС](#)
- [Рекомендации для сотрудников обращающихся на Линию поддержки КС](#)
- [Склонение количественных числительных](#)
- [Стандарты качества обслуживания клиентов \(таблица\)](#)
- [Стандарты качества обслуживания клиентов 2020](#)
- [Стандарты оценки качества сотрудников линии поддержки 29.05](#)
- [Что такое бонусный звонок](#)

Оставить отзыв

# КАК НАЙТИ ДОКУМЕНТ В БАЗЕ ЗНАНИЙ?

- ❑ Перейдите к разделу «Документы КС»
- ❑ Раскройте выпадающий список «ОЦО»
- ❑ В открывшемся списке найдите документы:
  - Регламент обслуживания клиентов в Чате 21.04.2020
  - Формат употребления слов в переписке в Чате и Info 19.03.2020
  - Мультичат инструкция 31.07.2019
  - Работа с Чатом в ПО Siebel (видео)

В этих документах вы узнаете общие правила работы в Чате



КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА

Документы КС

Качество работы в КС

- Общая информация
- Калькуляторы
- ДБО
- Претензионные обращения (претензии)
- Экспертная поддержка
- Продажи
- Продажи
- оцо

Бонусный Чат  
Инструкция 1  
Инструкция 2  
Инструкция для сотрудников Перезвон ОЦО 06.04.2020  
Инструкция по обработке пп info 15.04.2020  
Инструкция по разблокировке карты и доступа в Почта Банк Онлайн через Форт  
Мультичат инструкция 31.07.2019  
Работа с чатом в ПО Siebel  
Регламент обслуживания клиентов в Чате 21.04.2020

Оставить отзыв

# КАК НАЙТИ ДОКУМЕНТ В БАЗЕ ЗНАНИЙ?

[Регламент обслуживания клиентов в Чате](#)

[Формат употребления слов в переписке в Чате](#)

[Работа с Чатом в ПО Siebel](#)

[Стандарты качества обслуживания Клиентов](#)



ПОЧТА  
БАНК