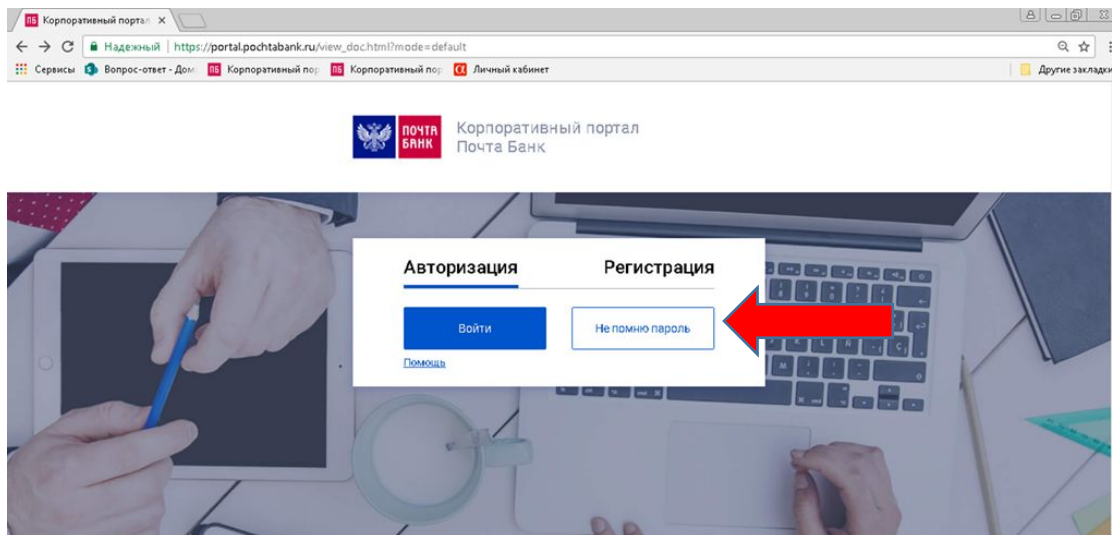


Добрый день!

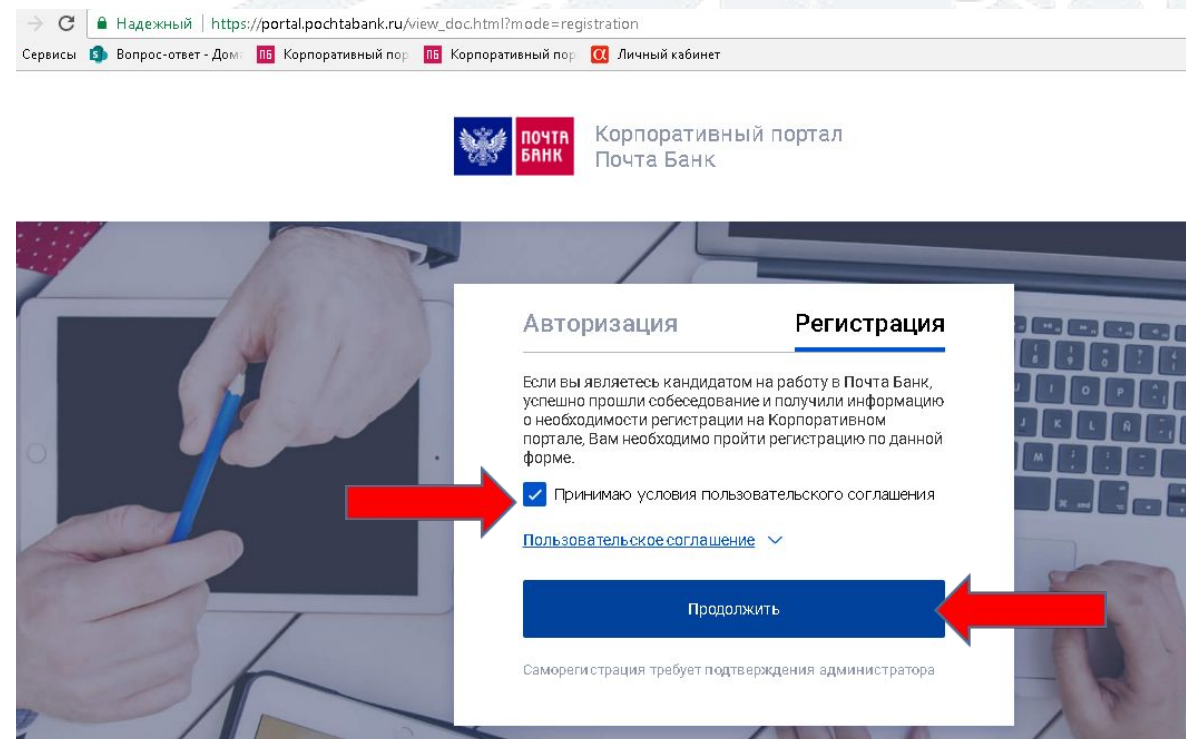
Уважаемый кандидат,  
для успешного обучения Вам необходимо пройти  
несколько простых шагов по регистрации на нашем  
учебном портале, которые подробно изложены на  
следующих страницах слайда.

# 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»

A screenshot of a web browser showing the registration page of a bank. The address bar displays "abank.ru/view\_doc.html?mode=registration". Below the address bar, there are links for "Личный кабинет" (Personal Cabinet) and "Корпоративный портал" (Corporate Portal). The main heading is "Регистрация" (Registration). Below the heading, there are three steps: "Шаг 1" (Step 1), "Шаг 2" (Step 2), and "Шаг 3" (Step 3). Step 1 is currently active. The form fields for Step 1 are: "Фамилия" (Surname), "Имя" (Name), "Отчество" (Patronymic), "Дата рождения" (Date of Birth) with a calendar icon, and "Пол" (Gender) with radio buttons for "Мужской" (Male) and "Женский" (Female). The "Мужской" option is selected. At the bottom, there is a partially visible field for "Пароль" (Password).

# 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»



1?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'

[Назад](#) [Продолжить](#)

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»



← [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

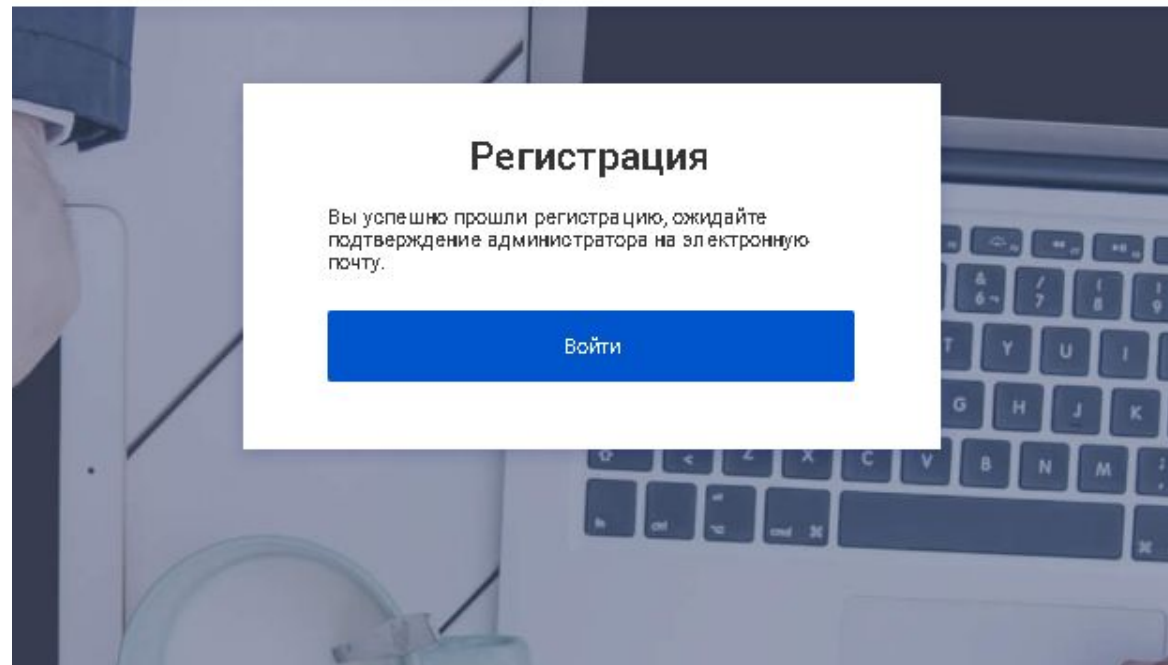
# РЕГИСТРАЦИЯ ЗАВЕРШЕНА

- ❑ 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.

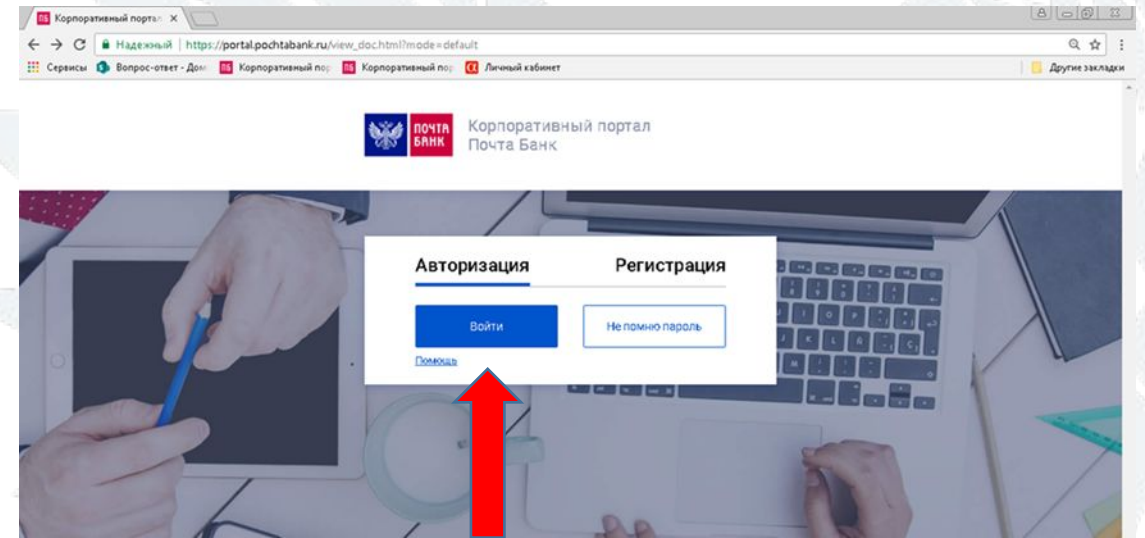


Корпоративный портал  
Почта Банк

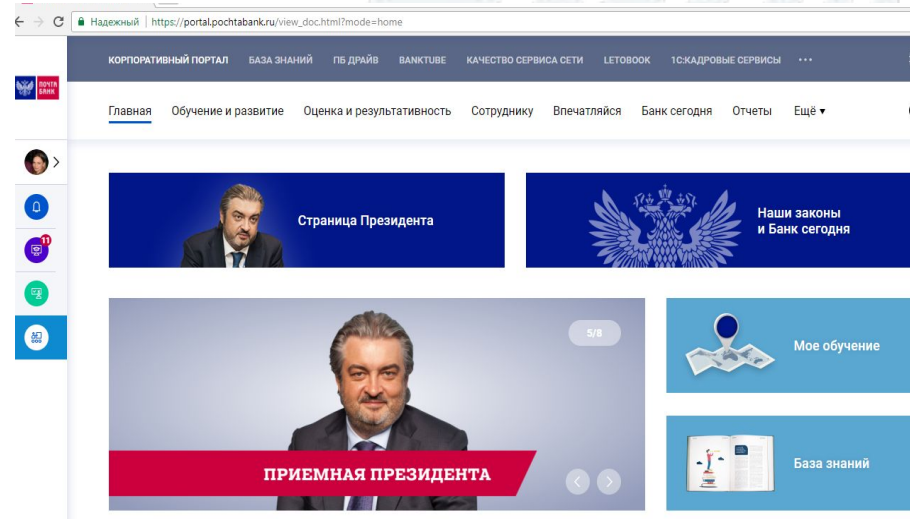
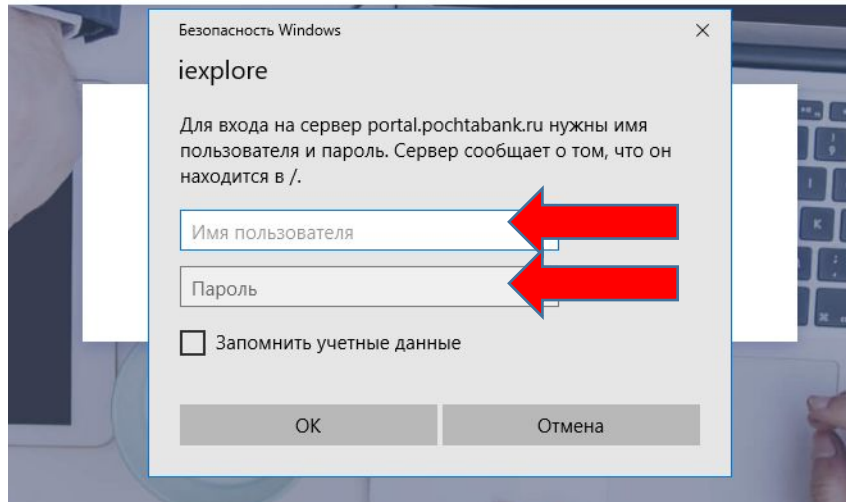


# ВХОД НА ПОРТАЛ ПОЧТА БАНКА

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



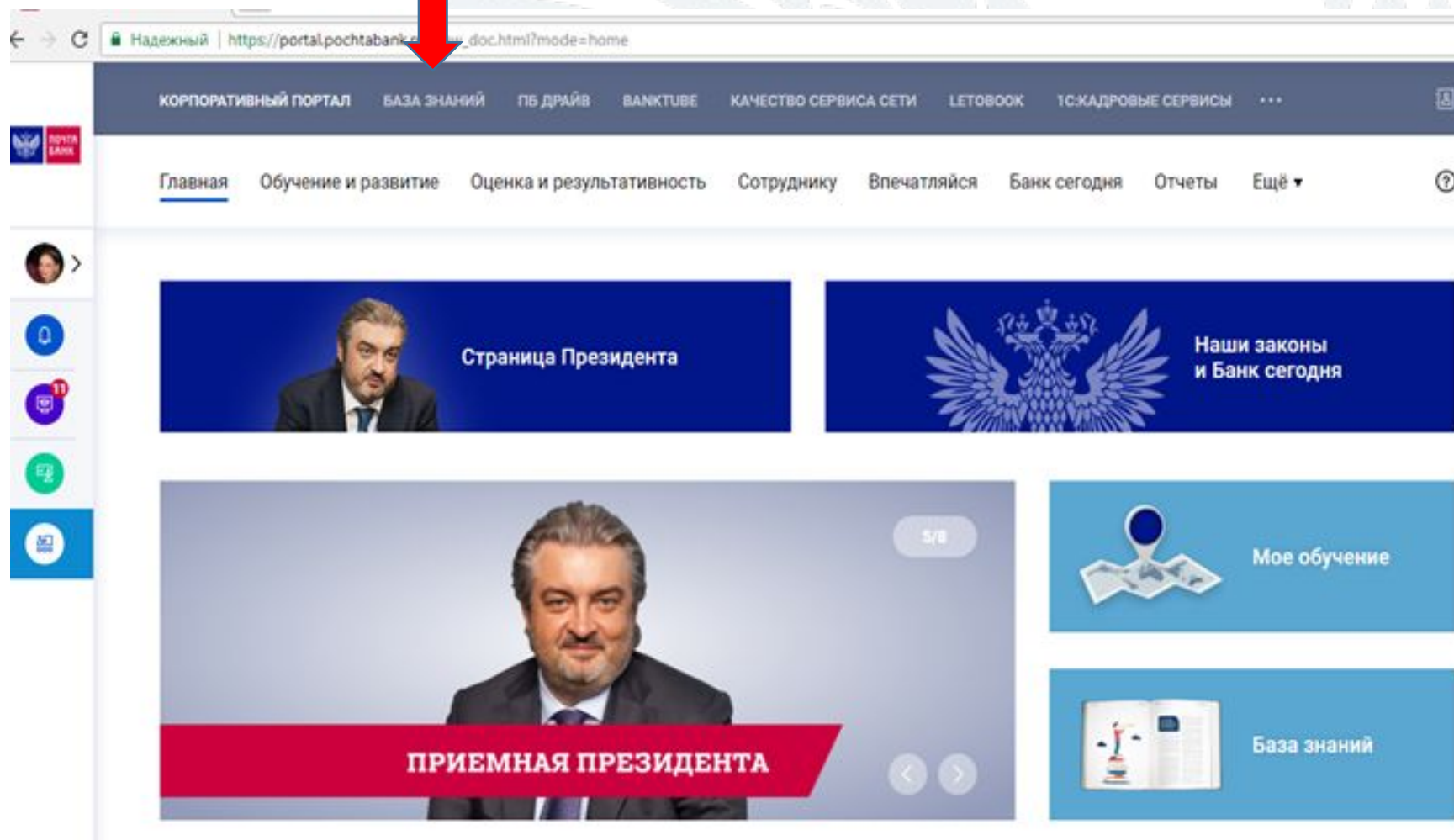
Поздравляем! Вы успешно прошли регистрацию и получили доступ к учебному ресурсу Почта Банка.





# БАЗА ЗНАНИЙ КАК ЗАЙТИ

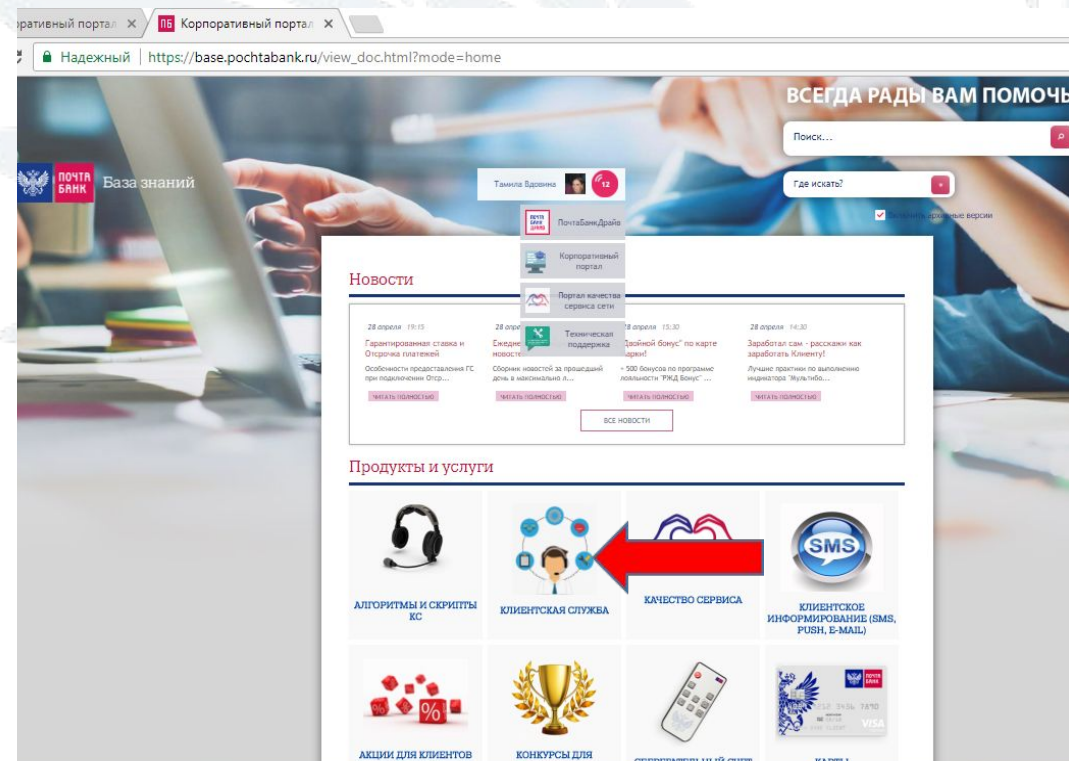
- ☐ Вы находитесь на главной странице Портала
- ☐ На верхней панели страницы нажмите кнопку «БАЗА ЗНАНИЙ»
- ☐ В появившемся окне вновь введите свой логин и пароль.
- ☐ Вы зашли в **Базу Знаний** и вам теперь доступны материалы для обучения.





# 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

адежный | [https://base.pochtabank.ru/view\\_doc.html?mode=doc\\_type&custom\\_web\\_template\\_id=6521673871002579](https://base.pochtabank.ru/view_doc.html?mode=doc_type&custom_web_template_id=6521673871002579)

## 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

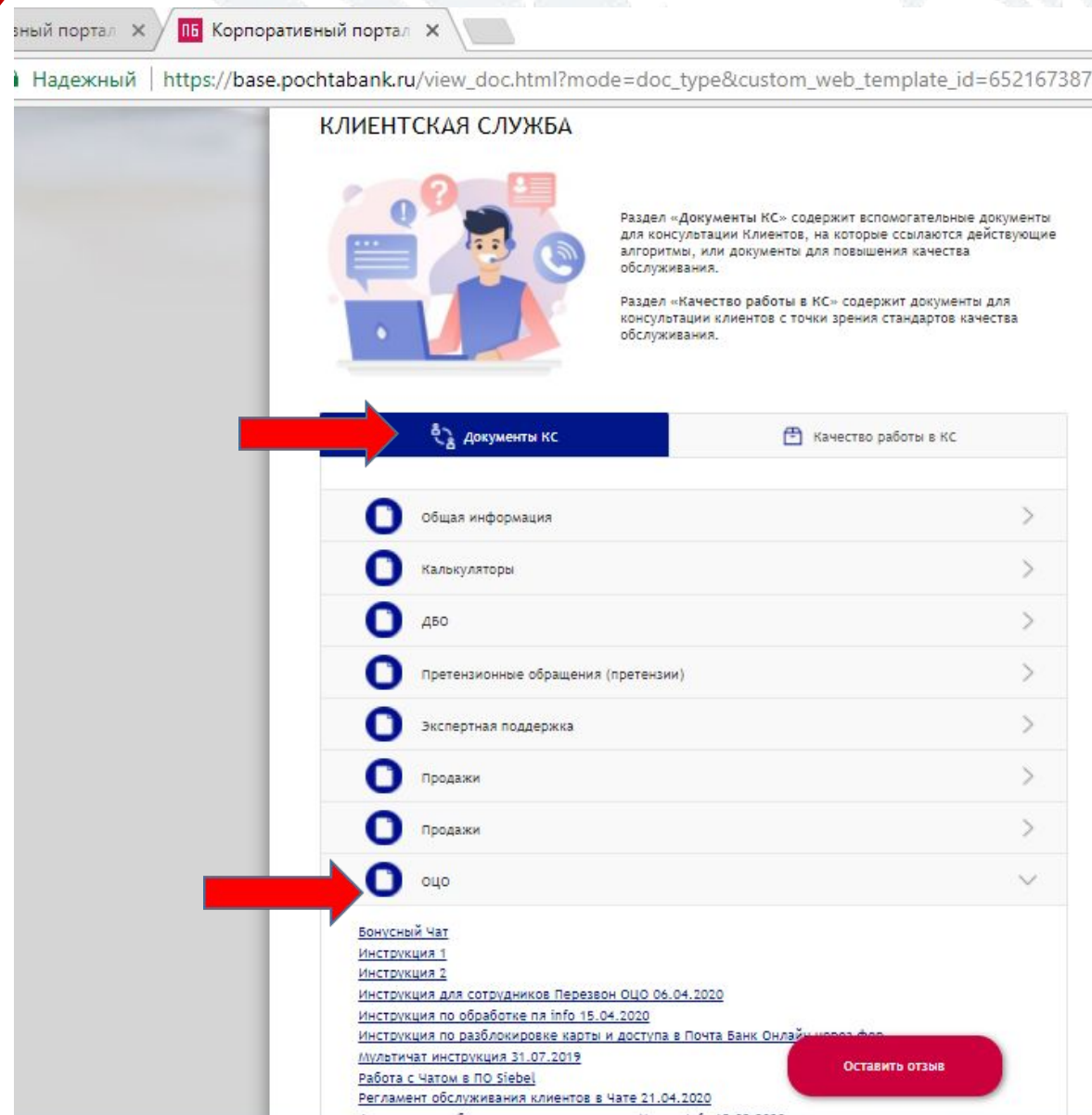
- [Градации ошибок 27.03.2020 NEW](#)
- [Инструкция по просмотру оценок в ПО Verint](#)
- [Калькулятор премии ООиП](#)
- [Памятка для нового сотрудника 15.10.2019](#)
- [Памятка для Сотрудников по работе с Клиентами](#)
- [Памятка по формированию запросов по речевой аналитике](#)
- [Порядок проведения 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





# 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](#)