The background features a central horizontal band of dark brown wood planks with a visible grain. This band is framed by a decorative border of autumn leaves in various colors including yellow, orange, red, and green. The leaves are scattered around the edges, creating a seasonal and warm atmosphere.

Добрый день!
Прописываем ФИО в
чате



В карточке Клиента CRM вы видите логотип Банка – это означает, что вы разговариваете с сотрудником Банка.

Будьте внимательны при консультации!



Общие вопросы по Банку, продуктам Банка и тарифам

Сообщи: *Коллега, обращаю Ваше внимание, что данную информацию Вы можете самостоятельно посмотреть на Портале / в МП / на сайте Совкомбанка / на портале карты Халва, чтобы не тратить свое время и время наших Клиентов на ожидание ответа оператора*

Оформление КР Халва

- Сотрудник Банка не имеет КР Халва, есть только синяя зарплатная карта (старый формат), то сообщи, что он может перевыпустить ее в любом отделении на ЗП Карту Халва. Подробно <https://portal.sovcombank.ru/news/0689lj24rpo217v4>
- Сотрудник желает оставить прежнюю зарплатную карту и оформить дополнительно КР Халва, то препятствий для этого нет – назначь встречу в офисе Банка либо доставку карты.

Увеличение лимита по КР Халва

- Предложи создать задачу в Пайрус «Карта Халва» (<https://pyrus.com/t#uf377552>), Тип запроса - «Изменение лимита». Подробно на Минерве <https://minerva.sovcombank.ru/content/space/7/folder/318/article/1948>
- Предложи проверить наличие баннера в ОМП. При наличии нажать «Оформить» во вкладке «Предложения».



Консультируй верно на входящем звонке

1. Приветствуй Клиента;
2. Уточни какой у него вопрос;
3. Найди карточку в CRM;
4. Вопрос связан с операциями по счету – переведи звонок на соответствующий номер;
5. Вопрос НЕ связан с операциями по счету – ответь на вопрос Клиента, предложи оформление нового продукта Банка, сверь минимальные требования и работай согласно скрипту кампании;
6. При продаже не забывай проставить результат звонка по итогу разговора;
7. При переводе звонка на другое подразделение результат в CRM не проставляется.

МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Давайте сверим минимальные требования Банка и я подберу для Вас индивидуальные условия *(Несколько вопросов в один объединять нельзя)*

1. Назовите, пожалуйста, полностью Ваши ФИО и дату рождения. *При отказе озвучить Персональные Данные – предпринять 1 попытку снятия возражения)*

2. Вы являетесь гражданином Российской Федерации, верно?

3. Подскажите, пожалуйста, регион Вашей регистрации *(Исключения для жителей: КБР, Крыма и присоединенных территорий)*

4. И.О., ПОСТОЯННАЯ регистрация/прописка не менялась за последние 4 месяца?

Если менялась: Прописка и выписка были в одном населённом пункте? Разрыв между пропиской и выпиской не более 7 дней?

5. В каком населенном пункте/городе Вы сейчас проживаете?

6. Скажите, пожалуйста, имеется ли у вас инвалидность? Если да, то какой группы? *(Можем рассмотреть как основной постоянный доход пенсию по инвалидности 2, 3 группы. Если Клиент инвалид 1й группы: проверь остальные мин требования и, если они совпадают, то пригласи в офис без запроса БКИ).*

7. И.О., скажите, сейчас Вы официально трудоустроены?

НЕТ: 7.1. Имеется ли у Вас постоянный регулярный доход? Более 4-х последних месяцев? Уточните источник дохода?

Трудоустроен неофициально: 7.2. Вы работаете по трудовому договору? Отчисления в Пенсионный Фонд ведутся? Отпуска и больничные оплачиваются?

7.3. Возможно, Вы зарегистрированы как ИП или Самозанятый?

Декрет: 7.4. И.О., Вы в данный момент официально трудоустроены, но находитесь в декрете, верно?

Пенсионер: 7.5. Я правильно понимаю, что получаете трудовую пенсию?

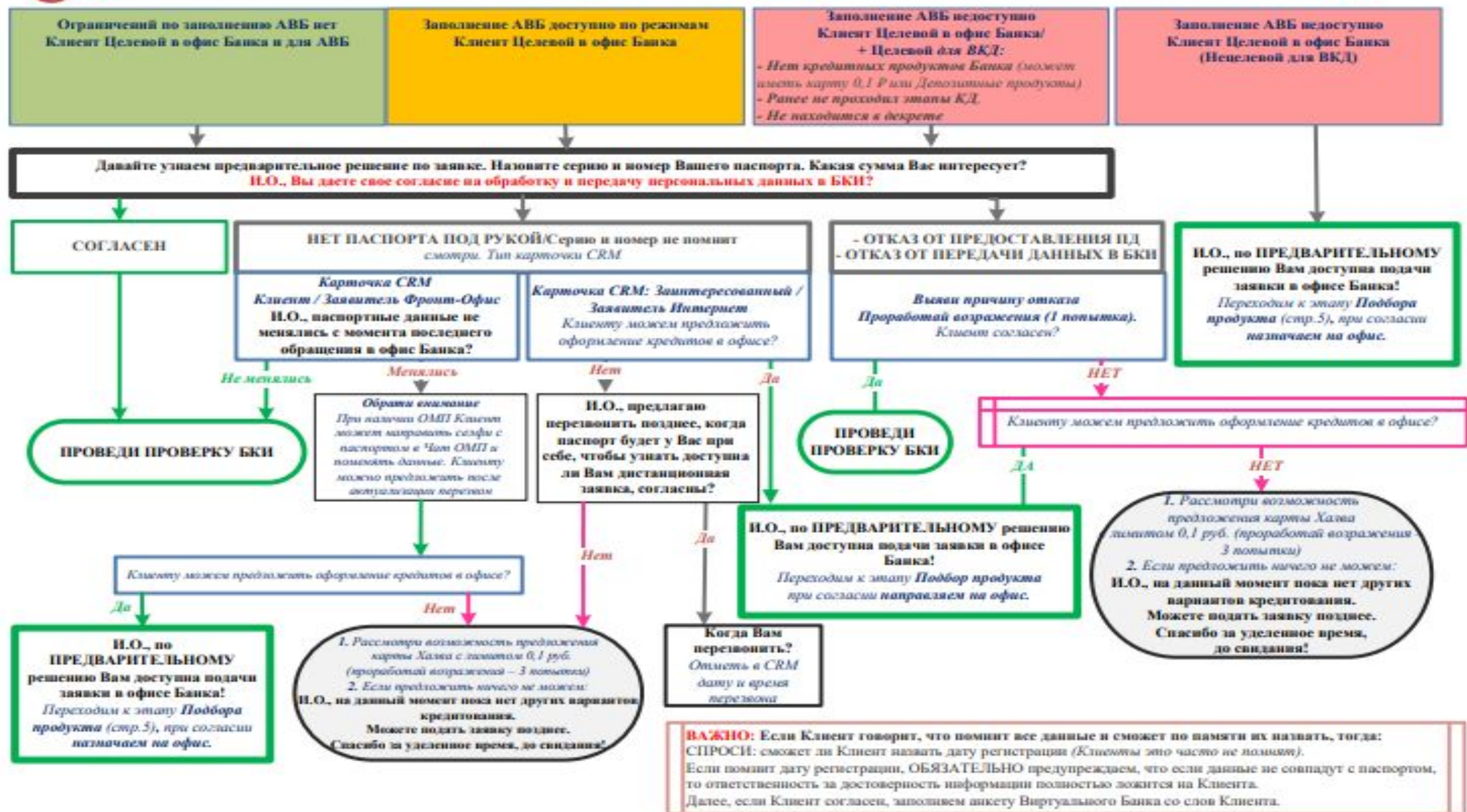
Самозанятый: 7.6. Вы получили официально статус «Самозанятого»? Зарегистрировались в приложении «Мой налог»?

8. Ваш ОФИЦИАЛЬНЫЙ стаж на последнем (текущем) месте работы более 4-х месяцев?

8.1. ИП зарегистрировано на Вас более 4-х месяцев?

8.2. В «Мой налог», как Самозанятый зарегистрированы более 4-х месяцев?

При необходимости Клиенту задаем дополнительные вопросы, чтобы понимать соответствие Клиента мин. требованиям.



ФИО сотрудника	Средний балл по качеству продажи (максимальный балл 2,8)	Средний балл по качеству работы (максимальный балл 2,2)	Средник общий балл с учетом вычета за грубое нарушение (максимальный балл 5,0)
Аринчева Валерия Андреевна	2,80	2,20	5,00
Буйко Александра Сергеевна	2,80	2,20	5,00
Зыбина Татьяна Андреевна	2,80	2,20	5,00
Иванникова Светлана Алексеевна	2,80	2,20	5,00
Исаева Любовь Евгеньевна	2,80	2,20	5,00
Каплина Вера Юрьевна	2,80	2,20	5,00
Киямова Ирина Юрьевна	2,80	2,20	5,00
Кубоша Светлана Николаевна	2,80	2,20	5,00
Курилова Галина Владимировна	2,80	2,20	5,00
Липатова Марианна Евгеньевна	2,80	2,20	5,00
Манохина Татьяна Валерьевна	2,80	2,20	5,00
Мерзлякова Марина Вячеславовна	2,80	2,20	5,00
Нестеренко Надежда Валентиновна	2,80	2,20	5,00
Низовцева Дарья Валерьевна	2,80	2,20	5,00
Сабирова Ольга Викторовна	2,80	2,20	5,00
Селиверстова Татьяна Александровна	2,80	2,20	5,00
Старикова Елена Алексеевна	2,80	2,20	5,00
Фролова Ольга Константиновна	2,80	2,20	5,00
Хамитова Ольга Владимировна	2,80	2,20	5,00
Черкасова Мария Вячеславовна	2,80	2,20	5,00

Савонина Ирина Васильевна	2,50	2,20	4,70	
Сергеева Ольга Валерьевна	2,25	2,20	4,45	
Воронцов Сергей Викторович	2,50	1,85	4,35	
Васильева Наталья Геннадьевна	2,80	1,50	4,30	
Видич Марина Николаевна	2,80	1,50	4,30	
Даниловых Ольга Валерьевна	2,80	1,50	4,30	
Михайлов Максим Витальевич	2,80	1,50	4,30	
Огородникова Елена Юрьевна	2,80	1,50	4,30	
Склярков Игорь Викторович	2,80	1,50	4,30	
Прытков Антон Сергеевич	2,20	1,85	4,05	
Ковтонюк Надежда Сергеевна	2,80	2,20	3,50	1
Лишняк Олег Вадимович	1,95	1,25	3,20	
Будаква Инна Владимировна	1,00	2,00	3,00	
Куатова Лязат Талаповна	1,90	2,20	2,60	1
Савонин Александр Антонович	2,00	1,85	2,35	1

Ежемесячное тестирование



Продолжай улучшать свои знания и стань ближе на один шаг к брендированному подарку 😊

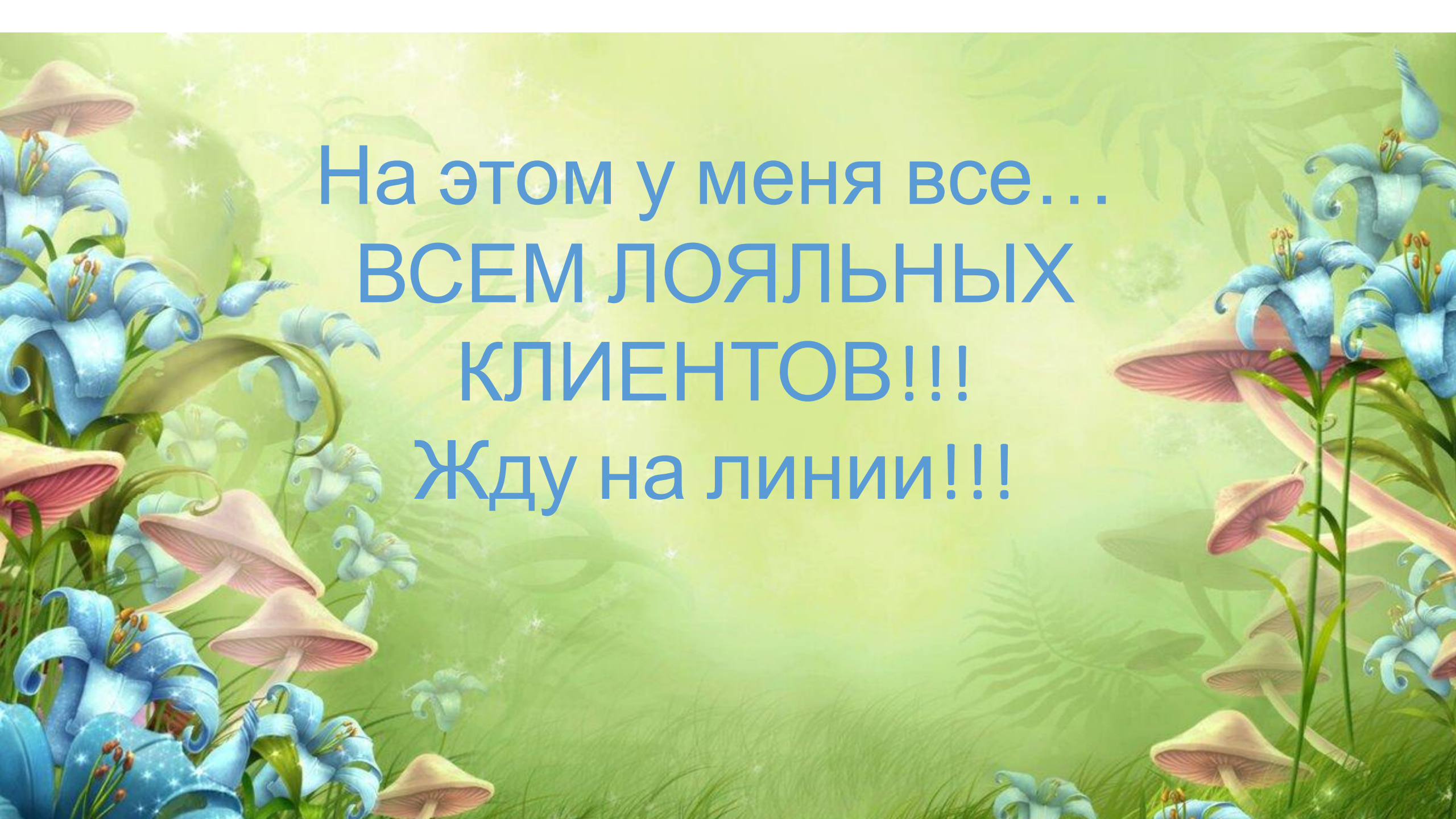
На этом этапе пройди ежемесячное тестирование до 24.10 включительно и заработай 10 баллов кармы

•
•

[Ссылка](#)

Вопрос-ответ....

КОЛЛЕГИ ЕСТЬ ВОПРОСЫ?

A vibrant, fantastical illustration of a garden. The scene is filled with lush green grass and foliage. In the foreground, there are several large, blue lilies with yellow centers and pink, mushroom-like flowers. The background is a soft, hazy green with faint silhouettes of leaves and flowers, creating a dreamlike atmosphere. The text is centered in a blue, sans-serif font.

На этом у меня все...
ВСЕМ ЛОЯЛЬНЫХ
КЛИЕНТОВ!!!
Жду на линии!!!

Показатели работы