

С нами надежно.

Учебный материал
НЕ ДЛЯ ПОКАЗА КЛИЕНТУ

ВКЛАДЧИК

Сценарий кросс-продаж
розничных продуктов

21 МЕНЯЕМСЯ ВМЕСТЕ
RSHB.RU



Первичный запрос клиента:

Вклад. Открытие/Пополнение

Основной продукт



Портфельное предложение финансовых инструментов

Предложите Клиенту альтернативные вложения, сформировав ему портфель, который, в зависимости от его целей, будет включать в себя : ИСЖ, НСЖ, ПИФ, ИПП (пилотные РФ). Используйте презентер.

Наш Банк предлагает комплексное решение по размещению денежных средств с целью сбережения и получения дополнительного дохода. Для того, чтобы сформировать для Вас оптимальное предложение, я бы хотел обсудить с Вами цели размещения денежных средств в банке. Как правило, это получение доп. дохода, формирование накоплений для конкретной цели или резерва на случай непредвиденных обстоятельств. Что из этого относится к Вам?

Если Клиент выбирает доп. доход – предложите вклад, накоп. счет, ИСЖ и/или ПИФ в зависимости от потребности Клиента; накопления - вклад, накоп. счет, НСЖ и ИПП (пилотные РФ); резерв – вклад, накоп. счет, НСЖ.

Накопительный счет дает Вам возможность разместить денежные средства под одну из самых высоких процентных ставок, а также полную свободу распоряжения своими деньгами. Вклад позволяет сохранить денежные средства, зафиксировав процентную ставку на срок вложения, также, у Вас будет возможность разместить денежные средства в разных валютах для получения дохода, превышающего уровень инфляции! ИСЖ и ПИФ позволят Вам рассчитывать на доходность, превышавшую ставку по вкладам, НСЖ обеспечит достижение своих финансовых целей и их защиту и в случае непредвиденной ситуации. **ВАЖНО! Доход в инвестиционных продуктах НЕ может быть гарантирован! (Кроме ИСЖ Бенефит Гарантия)**



Биометрия

Предложите клиенту сдать биометрический образец

Для более быстрого получения финансовых услуг Банка, предлагаем вам сдать биометрический образец – фотографию лица и запись голоса. Это обезопасит вас в дальнейшем от мошеннических действий третьих лиц и позволит получать услуги Банка удаленно по защищенному каналу. Запись данных займет не более 5 минут!



Целевой коробочный продукт

Предложите коробочный продукт «Защита процентов по вкладам»!

В Банке действует программа защиты процентов по вкладу, давайте я расскажу подробнее как сохранить проценты по вкладу в ситуации если вам придется закрыть депозит досрочно?

Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита процентов по вкладам»



Карты и дистанционное банковское обслуживание

Необходимо проверить наличие у Клиента дебетовой и кредитной карты РСХБ и подключенного ДБО

Дебетовая карта. Для максимального удобства при дальнейшем использовании услуг нашего Банка, мы выпускаем к каждому счету бесплатную карту, которая обеспечит Вам круглосуточный доступ к Вашим деньгам, благодаря наличию широкой сети банкоматов и интернет-банку, а также даст Вам финансовую выгоду в виде Cashback до 15% при совершении покупок. С помощью интернет-банка Вы всегда сможете получить актуальную выписку по счету, открыть новый или пополнить текущий вклад, осуществить различные платежи и переводы без визита в офис, а также для Вас будет доступен льготный курс конвертации!

Кредитная карта. Скажите, бывала ли у Вас ситуация, когда на дорогостоящую покупку не хватает средств, а зарплата только через неделю? Чтобы исключить вероятность возникновения таких ситуаций, Банк подготовил для Вас предложение по кредитной карте! Для расчета кредитного лимита требуется только паспорт и две минуты времени. Покажите клиенту презентер по кредитной карте «Своя» Отлично, Вам одобрен кредитный лимит в размере *сумма* тысяч рублей! Теперь вы сможете воспользоваться кредитным лимитом, а так же уникальной программой, позволяющей получать Cashback до 15% от потраченных средств!

Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по карте «Своя карта»



Коробочный продукт при оформлении/наличии карты

Предложите коробочный продукт «Защита Ваших денег на банковской карте»!

Благодаря данной программе, Вы обеспечите финансовую безопасность всех карт, открытых не только в нашем Банке, но и в любых других российских банках.

Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита Ваших денег на банковской карте»



Заведение сокращенной анкеты на потребительский кредит

При отсутствии предрассчитанного предложения по кредитной карте, сделайте предложение Клиенту заполнить сокращенную анкету для расчета предварительно одобренной суммы потребительского кредита.

Давайте проверим Вашу кредитную историю и рассчитаем предварительную сумму кредита, на которую Вы можете рассчитывать. При возникновении непредвиденных расходов, Вам не придется расторгать договор вклада, теряя накопленные проценты. Это займет всего несколько минут.



Рефинансирование кредита в стороннем банке

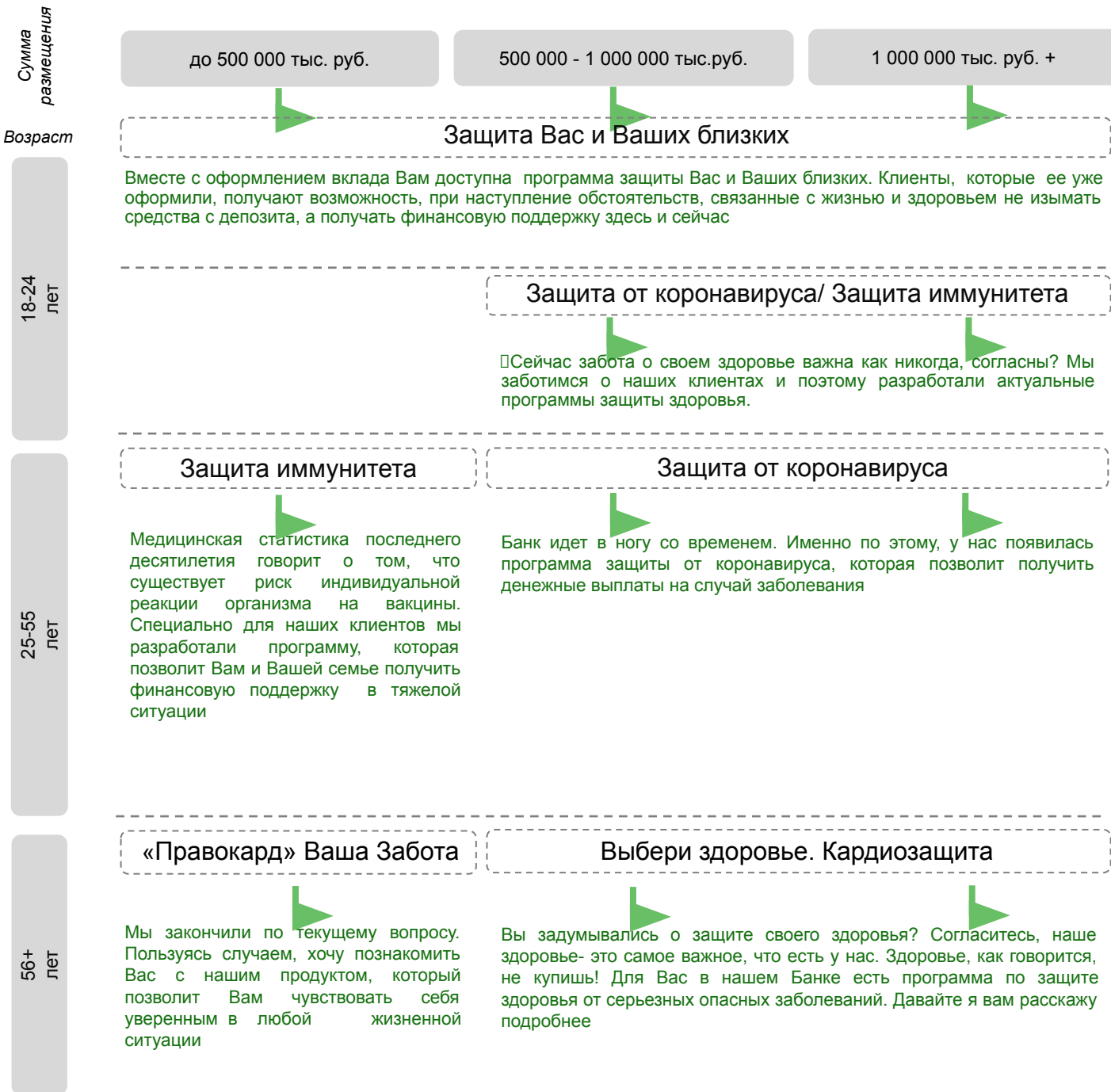
При наличии у Клиента действующего кредита в стороннем банке (установлено по сокращенной анкете/в разговоре), сделайте предложение по рефинансированию. Расскажите Клиенту об основных преимуществах рефинансирования.

У Вас имеется действующий кредит в другом банке. Это потребительский кредит? Какая процентная ставка по кредиту на данный момент? Замечательно, я хотел бы Вам предложить потребительский кредит на рефинансирование под ставку ____%. Программа позволяет объединить несколько кредитов других банков в один и получить часть кредитных средств наличными, которые Вы можете потратить по своему усмотрению. Это займет всего несколько минут, давайте проверим!

Вклад. Открытие/Пополнение



Подберите КСП в зависимости от сигналов-продаж: возраст клиента и сумма размещения



Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП или презентеры от Партнеров



Назначение следующей встречи



По завершению текущей встречи предложите Клиенту назначить новую встречу чтобы обсудить другие финансовые инструменты в рамках комплексного предложения, о которых не удалось поговорить сегодня, выдать клиенту карту, обучить работе в ДБО, обсудить коробочные продукты.

Предлагаю назначить дату следующей встречи, в рамках которой мы сможем обсудить с Вами другие финансовые инструменты, которые будут Вам интересны. Когда Вам будет удобно прийти к нам в офис?



Первичный запрос клиента:

Вклад. Заккрытие/Частичное снятие



Удержание вклад и/или инвестиционный продукт



Уточните у Клиента причину снятия средств со счета.

«Низкая доходность»

- предложите продукты с высокой потенциальной доходностью (ИСЖ/ПИФ)
- Понимаю Ваше желание заработать больше, именно для этого в нашем Банке существует целый ряд других продуктов, имеющих потенциальную доходность существенно превышающую вклад. Давайте я Вам расскажу об этом.

«Финансовая цель»

- предложите продукты для будущих накоплений (Накоп.счет/НСЖ)
- Уверен, что в скором будущем у Вас будут новые крупные покупки/финансовые цели, позвольте рассказать Вам о тех возможностях, имеющихся в нашем банке, которые позволят реализовать ваши цели.

«Покупка»

- | | |
|---|---|
| Если сумма покупки свыше 350 тыс.руб. | Если сумма покупки меньше 350 тыс.руб. |
| □ предложите завести заявку на кредит (этап 5) | □ предложите кредитную карту (этап 3 или 4) |
| □ Как Вы смотрите на то, чтобы осуществить необходимую покупку в самое ближайшее время, при этом сохранив сбережения? | |



Биометрия



Предложите клиенту сдать биометрический образец

Для более быстрого получения финансовых услуг Банка, предлагаем вам сдать биометрический образец – фотографию лица и запись голоса. Это обезопасит вас в дальнейшем от мошеннических действий третьих лиц и позволит получать услуги Банка удаленно по защищенному каналу. Запись данных займет не более 5 минут!



Целевой коробочный продукт



Предложите коробочный продукт «Защита процентов по вкладам»!

В Банке действует программа защиты процентов по вкладу, давайте я расскажу подробнее как сохранить проценты по вкладу в ситуации если вам придется закрыть депозит досрочно?

Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита процентов по вкладам»



Карты и дистанционное банковское обслуживание



Необходимо проверить наличие у Клиента дебетовой и кредитной карты РСХБ и подключенного ДБО

Дебетовая карта. Для максимального удобства при дальнейшем использовании услуг нашего Банка, мы выпускаем к каждому счету бесплатную карту, которая обеспечит Вам круглосуточный доступ к Вашим деньгам, благодаря наличию широкой сети банкоматов и интернет-банку, а также даст Вам финансовую выгоду в виде Cashback до 15% при совершении покупок. С помощью интернет-банка Вы всегда сможете получить актуальную выписку по счету, открыть новый или пополнить текущий вклад, осуществить различные платежи и переводы без визита в офис, а также для Вас будет доступен льготный курс конвертации!

Кредитная карта. Скажите, бывала ли у Вас ситуация, когда на дорогостоящую покупку не хватает средств, а зарплата только через неделю? Чтобы исключить вероятность возникновения таких ситуаций, Банк подготовил для Вас предложение по кредитной карте! Для расчета кредитного лимита требуется только паспорт и две минуты времени. Покажите клиенту презентер по кредитной карте «Своя» Отлично, Вам одобрен кредитный лимит в размере *сумма* тысяч рублей! Теперь вы сможете воспользоваться кредитным лимитом, а так же уникальной программой, позволяющей получать Cashback до 15% от потраченных средств!

Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по карте «Своя карта»



Коробочный продукта при оформлении/наличии карты



Предложите коробочный продукт «Защита Ваших денег на банковской карте»!

Благодаря данной программе, Вы обеспечите финансовую безопасность всех карт, открытых не только в нашем Банке, но и в любых других российских банках.

Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита Ваших денег на банковской карте»



Сокращенная заявка



При отсутствии предрассчитанного предложения по кредитной карте, сделайте предложение Клиенту заполнить сокращенную анкету для расчета предварительно одобренной суммы потребительского кредита.



Назначение следующей встречи



По завершению текущей встречи предложите Клиенту назначить новую встречу чтобы обсудить другие финансовые инструменты в рамках комплексного предложения, о которых не удалось поговорить сегодня, выдать клиенту карту, обучить работе в ДБО, обсудить коробочные продукты.

Предлагаю назначить дату следующей встречи, в рамках которой мы сможем обсудить с Вами другие финансовые инструменты, которые будут Вам интересны. Когда Вам будет удобно прийти к нам в офис?

Материал для консультирования клиентов