



# МАЛЫЙ И СРЕДНИЙ БИЗНЕС

2022 г.

# Привлечение клиентов по телефону

## Раздел I



# Как привлекать клиентов по телефону?

## Знания для успешных переговоров:

- |   |  |
|---|--|
| 0 | О компании / Банке<br>Целевая аудитория - кто такие клиенты СМБ?   |
| 1 |  |
| 0 | Преимущества обслуживания в ВТБ<br>Тарифы Банка  |
| 2 |  |
| 0 | Телефонные переговоры:<br><input type="checkbox"/> Правила общения<br><input type="checkbox"/> Скрипт или свободный диалог?<br><input type="checkbox"/> Этапы продаж |
| 3 |  |
| 0 | Целеполагание - выявление первичного интереса<br>Рекомендации по эффективной передаче заявок в Банк  |
| 4 |  |
| 0 | Оценка своей работы<br>Новый Кабинет Агента  |
| 5 |  |

**В курсе всех дел!**



*«Информирован – значит вооружен»*

...

**VTB - системно-значимый банк, с государственным участием.**

Банк ВТБ предлагает услуги для **малого и среднего бизнеса** – открытие счета для **ИП и ООО**, онлайн сервисы, эквайринг, карты.

**Юридическое лицо** – это организация (объединение лиц, предприятие, учреждение), являющаяся субъектом гражданских прав и обязанностей



**ИП**

Индивидуальный предприниматель (ИП) – физическое лицо, с зарегистрированным правом предпринимательской деятельности без образования юридического лица



**ООО**

Учрежденное одним или несколькими юридическими и/или физическими лицами хозяйственное общество, уставной капитал которого разделен на доли



## Расчётный счет для бизнеса

- ✓ **Бесплатное** открытие счета
- ✓ **Бесплатно** – до года обслуживания с пакетом услуг «На старте»
- ✓ **Бесплатные** выпуск и обслуживание бизнес-карт
- ✓ **Бесплатные и безлимитные** платежи клиентам ВТБ
- ✓ **Бесплатные** переводы на свои счета и карты физлица для ИП



## Преимущества обслуживания в ВТБ

- ✓ **Резервирование счета** – возможность получить реквизиты счета за 5 минут
- ✓ Удобный **мобильный и интернет-банк**
- ✓ Круглосуточная **поддержка** клиентов в КЦ (24/7)



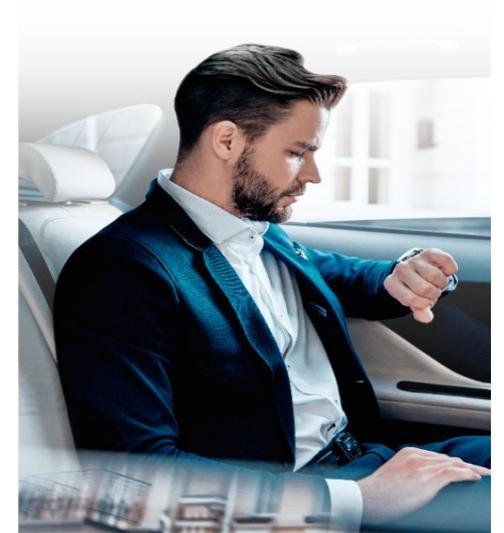
## Банк с государственным участием

- ✓ Одна из наиболее **разветвленных филиальных сетей** в России
- ✓ **Лучший Банк** для малого и среднего бизнеса в России по версии **SME Bank Awards 2022**
- ✓ **Надежность** и уверенность с **1991 года**



## Продукты и сервисы для бизнеса

- ✓ **Регистрация ИП и ООО**
- ✓ **Бухгалтерия** для ИП
- ✓ **Зарплатный проект**
- ✓ **Депозиты**
- ✓ **Гарантии**
- ✓ **Эквайринг**, ВТБ-касса, Оплата по QR-коду
- ✓ **Маркетплейс**
- ✓ **Обучающий портал** «Ближе к делу»



## Ключевое:

- **БЕСПЛАТНОЕ** открытие счёта в Банке с госучастием
- Платежи клиентам ВТБ без ограничений
- Выпуск и обслуживание Бизнес-карты
- Переводы ИП на свой счёт ФЛ



## Рекомендуем:

- 0 Подтвердить заинтересованность клиента в открытии счёта
- 1
- 0 Рассказать о Банке
- 2
- 0 Рассказать о преимуществах
- 3

## Структура диалога

1. Приветствие
2. Представление
3. Цель звонка
4. Презентация преимуществ:
  - рассказ о Банке
  - перечисление преимуществ обслуживания в ВТБ (ключевое)
  - ответы на вопросы клиентов (если есть)
  - работа с возражениями



Рекомендация: озвучивать и подбирать пакеты услуг, если клиенты задают уточняющие вопросы

5. Подтверждение готовности клиента открыть счет.
6. Подведение итогов

### Приоритеты презентации Пакетов Услуг

0	Всё по делу /На Старте*
1	
0	Самое важное
2	
0	Всё включено
3	
0	Большие обороты
4	

\*Рекомендован **только** в тех случаях, когда бесплатное обслуживание для клиента является ключевым/основным условием

## НАЧИНАЮЩИЙ БИЗНЕС

Для ИП и для активно развивающегося бизнеса

Выгодное предложение на рынке относительно Банков конкурентов

### Бесплатно:

- Открытие счета
- Обслуживание бизнес-карты
- Для ИП переводы на свои счета и карты физлица

**Восемь бесплатных платежей в другие банки**  
С 9 платежа – 78 ₽



Платежи клиентам ВТБ  
без ограничений

## Приоритет 1

Рекомендован в тех случаях, когда бесплатное обслуживание с учетом ограничений пакета «На старте» не является условием привлечения клиента

**Обслуживание 578 руб./мес.**

**При оплате за 12 месяцев**

*680 рублей — при ежемесячной оплате*

*Скидка от 5% до 15% - при авансовой оплате*

*646 руб./мес. - при авансовой оплате от 3 до 5 мес.*

*612 руб./мес. - при авансовой оплате от 6 до 11 мес.*

**Комиссия на переводы  
Физ. лицам от 1% от суммы**

**Комиссия на  
внесение наличных  
0,5% от суммы**

## НАЧИНАЮЩИЙ

## БИЗНЕС

Для новых компаний, которые не определились с количеством платежей

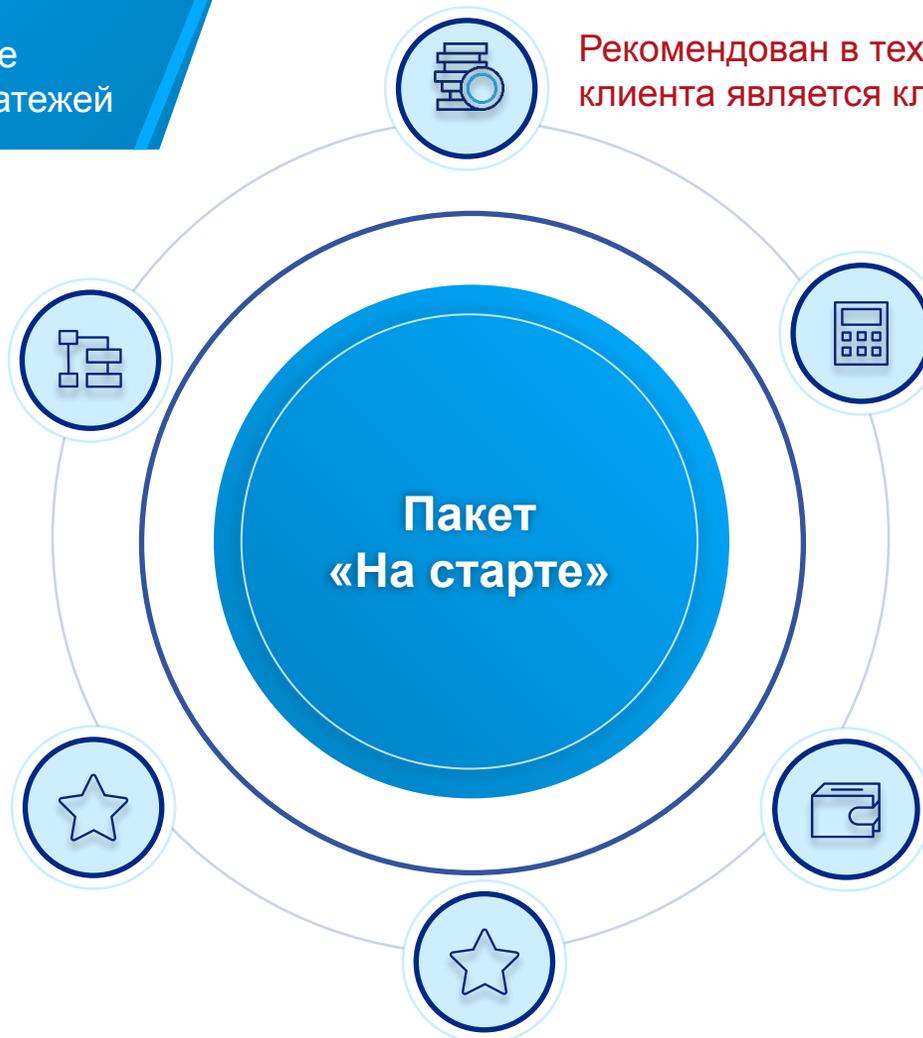
## Приоритет 2

Рекомендован в тех случаях, когда бесплатное обслуживание для клиента является ключевым/основным условием

### Бесплатно:

- Открытие счета
- Обслуживание бизнес-карты
- Для ИП переводы на свои счета и карты физлица

Пять бесплатных платежей  
в другие банки  
С 6 платежа – 150 ₽



### Бесплатное обслуживание до 12 месяцев\*

1-3 мес. – бесплатно  
С 4 бесплатно при обороте от 10 000 ₽  
При обороте менее 10 000 ₽ - 199 ₽/мес.

Скидка 50% на следующий по стоимости пакет по окончании пакета «На старте»

### Комиссия на переводы физлицам от 1% от суммы

до 150 000₽ - 1%  
далее - от 2%

Комиссия на внесение наличных  
1% от суммы

Платежи клиентам ВТБ  
без ограничений

## РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА

Для новых компаний, которые не определились с количеством платежей

### Бесплатно:

- Открытие счета
- Обслуживание бизнес-карты
- Для ИП переводы на свои счета и карты физлица

Тридцать бесплатных платежей в другие банки  
С 31 платежа – 50 ₽



**Бесплатное обслуживание на 3 месяца**  
С 4 при оплате за год – 1 020 ₽/мес.

4-200  
₽/мес.

**Внесение наличных до 50 000 ₽/мес. без комиссии**  
Далее – от 0,225% от суммы

**Переводы физлицам до 150 000 ₽/мес. без комиссии**  
Далее - от 1 % от суммы

Платежи клиентам ВТБ  
без ограничений

## ДЕЙСТВУЮЩИЙ БИЗНЕС

Для компаний с большим количеством платежей и партнеров

### Бесплатно:

- Открытие счета
- Обслуживание бизнес-карты
- Для ИП переводы на свои счета и карты физлица

Шестьдесят бесплатных платежей  
в другие банки  
С 61 платежа – 50 ₽



### Бесплатное обслуживание на 3 месяца

С 4 при оплате за год – 1 615 ₽/мес.

1-900  
₽/мес.

### Внесение наличных до 250 000 ₽/мес. без комиссии

Далее – от 0,225% от суммы

### Переводы физлицам до 150 000 ₽/мес. без комиссии

Далее - от 1 % от суммы

Платежи клиентам ВТБ  
без ограничений

## ДЕЙСТВУЮЩИЙ БИЗНЕС

Для юридических компаний

### Бесплатно:

- Открытие счета
- Обслуживание бизнес-карты
- Для ИП переводы на свои счета и карты физлица

Сто пятьдесят бесплатных платежей  
в другие банки  
С 151 платежа – 35 ₽



Обслуживание тарифа **5 950 ₽/мес.**  
при оплате за 12 мес.

~~7 000р/мес.~~ при ежемесячной оплате

Внесение наличных до **750 000 ₽/мес.**  
**без комиссии**

Далее – от 0,225% от суммы

Переводы физлицам до **150 000 ₽/мес.**  
**без комиссии**

Далее - от 1 % от суммы

Платежи клиентам ВТБ  
без ограничений

## Правила общения:

- Говорить **четко** и **ясно** (простым и понятным языком)
- Будьте вежливы и доброжелательны
- Говорить с улыбкой ☺



## Скрипт или свободный диалог?

### Скрипт

- +** Это готовый сценарий общения с клиентом
- +** Скрипты – просты и понятны  
Особенно подходят для «новичков»
- +** В скриптах собраны опорные фразы, речевые модули.  
При мастерском использовании повышают эффективность переговоров.
- Недостатки: не дают проявить творческий потенциал
- Недостатки : «роботизированность речи» при зачитывании скрипта без понимания

### Свободный диалог

- +** Алгоритм – это хорошо, но как же **индивидуальный подход?**  
Свободный диалог – **живое общение для высоких результатов**  
Сравнение и аналогии вместо терминов, **личный опыт и совет**
- +** Позволяет предложить клиенту, и главное в нужный момент, продукт, услугу которая решит задачу вашего клиента
- +** Нередко хорошая импровизация дает результат лучше, чем любые продуманные планы
- Недостатки : повышается вероятность ошибок
- Недостатки : может увеличить время диалога

## Совместная прослушка звонков (Калибровка)

Давайте вместе попробуем оценить:



-  Положительные моменты - что оператор сделал хорошо?
-  Качество диалога и презентации, соблюдение скриптов?
-  Результат достигнут?



-  Зоны роста, чего не хватило, на что стоит обратить внимание?

# Этапы продаж

Что я продаю?

...



...

Как я продаю?

01	Установление контакта	Приветствие, Представление, удобно ли говорить? Цель звонка
02	Выявление потребностей	Сбор информации через вопросы Для действующего бизнеса/Клиент уже открыл счет в другом банке
03	Презентация	Выгоды, свойства продукта и преимущества (скрипт) Сравнение, цифры, примеры (подходит для свободного диалога)
04	Работа с возражениями	Вопросы, «Согласись и опровергни»
05	Завершение сделки	Подведение итогов, закрепление результатов Договорённости о следующем шаге, контакте (звонок, встреча) Передачи заявки в Банк

Какая она?

0 Уверенная

1

0 Лаконичная

2

0 На языке выгод для  
КЛИЕНТА

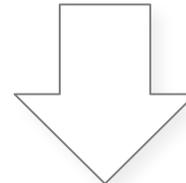
3

0 С примерами

4

0 В сравнении

5



Приоритеты презентации  
Пакетов Услуг

0 Всё по делу /На Старте\*

1

0 Самое важное

2

0 Всё включено

3

0 Большие обороты

4

\*Рекомендован только в тех случаях, когда бесплатное обслуживание для клиента является ключевым/основным условием

# Работа с возражениями – это «хлеб» профессионального продавца

## Алгоритм работы с возражениями

- 0 1 Выслушать
- 0 2 Присоединиться
- 0 3 Уточнить
- 0 4 Аргументировать
- 0 5 Закрывать возражение

## Структура возражений



# Рекомендации по эффективной передаче заявок в Банк



## Целеполагание

Выявление/подтверждение интереса клиента в РКО



## Согласие

- Подтверждение интереса клиента
- Получение **согласия** клиента на **передачу персональных данных и заявки в Банк ВТБ**



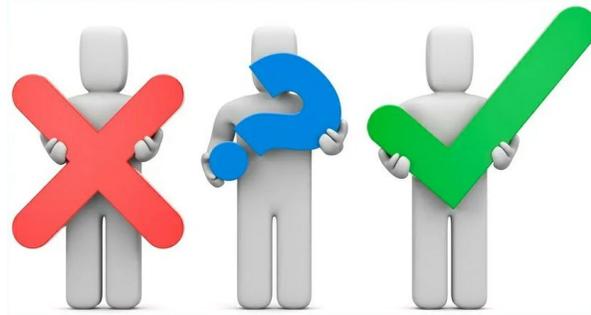
## Передача заявки в Банк:

- Клиент заинтересован и готов открыть счет в ВТБ
- Клиента заинтересовало предложение, но требуется время, чтобы подумать или посоветоваться с Бухгалтером
- Клиент подтвердил свои данные: ИНН/Наименование организации, ФИО, контакт для связи

Продажа – клиент оформил РКО и начал им пользоваться

# Оценка своей работы

## Новый Кабинет Агента



В кабинете агента и партнера агенту доступен следующий функционал:

- Передача заявок по потенциальным клиентам;
- **Обратная связь по статусам переданной заявки** (в работе КЦ, в работе ТП, на проверке, не принята, недозвон КЦ, недозвон ТП, отказ, обработка завершена, отказ клиента, передан в банк);
- Выбор формата документооборота с Банком – бумажный или ЭДО
- Просмотр и скачивание сформированных в сервисе документов (ДВОУ, СоК, Акты);
- **Просмотр информации по количеству переданных заявок, открытых счетов;**
- **Возможность предоставления сотрудникам агента функционала по отправке в Банк заявок по потенциальным клиентам**
- **Аналитическая информация по переданным заявкам, открытым счетам, дашборды, рейтинги.**



**СПАСИБО!**

Ваши вопросы?

# Полезная информация

## Раздел II



# Расчетно-кассовое обслуживание (РКО)

**Расчётно-кассовое обслуживание** — это комплекс услуг, которые предлагаются и предоставляются банками организациям (ИП и ООО) при открытии расчетного счета.

Расчетный счет позволяет принимать платежи клиентов, выплачивать зарплату сотрудникам на дебетовые карты, совершать отчисления в государственные органы, хранить средства на безналичном счете и многое другое.

## Преимущества открытия РКО и обслуживания счета в ВТБ:



- Надежность Банка с государственной поддержкой!**
- Пакетные тарифы, подходящие под любой объём бизнес
- Акции по бесплатному обслуживанию в течение 3-х месяцев /год обслуживания бесплатно с пакетом услуг «на старте» для новых клиентов/скидки при авансовой оплате за несколько месяцев (до 15% от стоимости пакеты)**
- Резервирование счета – возможность получить реквизиты счета за 5 минут
- Карты для бизнеса – бесплатное обслуживание и выпуск неограниченного количества карта для бизнеса к счету.**
- Удобный мобильный и интернет-банк. Круглосуточная поддержка клиентов в КЦ (24/7).
- Упрощенный механизм открытия счета: ООО ~ 25 минут** при наличии полного пакета документов. (ВАЖНО! ТОЛЬКО ДЛЯ ООО – единоличных исполнительных органов (без представителей и связанных лиц)); **для ИП ~ 20 минут** (Клиент ИП является Единым Исполнительным Органом и у него отсутствуют связанные лица).

Ссылка на сайт <https://www.vtb.ru/malyj-biznes/otkryt-schet/>

Ссылка на документы [https://www.vtb.ru/malyj-biznes/otkryt-schet/dokumenty/#tab\\_0\\_1#](https://www.vtb.ru/malyj-biznes/otkryt-schet/dokumenty/#tab_0_1#)

# Тарифы на расчетное обслуживание (1 из 2)

Перечень услуг	На старте <sup>1</sup>	Всё по делу	Самое важное	Все включено	Большие обороты
<b>Открытие счета</b>					
Расчетный счет в рублях	✓	✓	✓	✓	✓
Расчетный счет в иностранной валюте	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Подключение системы ДБО</b>					
Предоставление системы ДБО	✓	✓	✓	✓	✓
Формирование ключа подписи (если применимо в системе)	✓	✓	✓	✓	✓
Получение одноразового пароля с использованием SMS-сообщения (если применимо в системе)	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Обслуживание счетов клиента в ВТБ</b>					
Обслуживание счетов клиентов в рублях:					
- подключенного к системе ДБО	✓	✓	✓	✓	✓
- не подключенного к системе ДБО	в течение первого календарного месяца действия пакета <sup>2</sup>				
Обслуживание системы ДБО	✓	✓	✓	✓	✓
Обслуживание корпоративной (универсальной) карты <sup>3</sup>	✓	✓	✓	✓	✓
Оформление карточки с образцами подписей и оттиска печати	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Платежи</b>					
Внутрибанковские платежи в рублях, поступившие по системе ДБО	✓	✓	✓	✓	✓
Внешние платежи, поступившие по системе ДБО	5 шт. - бесплатно > 5 шт-150 руб. за платеж	8 шт. - бесплатно > 8 шт-78 руб. за платеж	30 шт. -бесплатно > 30 шт-50 руб. за платеж	60 шт. -бесплатно > 60 шт-50 руб. за платеж	150 шт.-бесплатно > 150 шт-35 руб. за платеж
Перечисления на счета физических лиц (внутрибанковские и внешние переводы)	+1 % к базовому/ региональному тарифу	+1 % к базовому/ региональному тарифу	по базовому/ региональному тарифу	по базовому/ региональному тарифу	по базовому/ региональному тарифу

# Тарифы на расчетное обслуживание (2 из 2)

Перечень услуг	На старте	Всё по делу	Самое важное	Все включено	Большие обороты
<b>Операции с наличными</b>					
Прием, пересчет наличных денежных средств, поступивших по объявлению на взнос наличными и внесенных на расчетный счет с использованием корпоративной (универсальной) карты <sup>4</sup>	Лимит не предусмотрен, операции тарифицируются по ставке 1% от суммы	Лимит не предусмотрен, операции тарифицируются по ставке 1% от суммы	50 000 рублей	250 000 рублей	750 000 рублей
Тарификация сверх лимита	- по объявлению на взнос наличных - 1 % от суммы (min 375₽); - через банкомат - 1% от суммы (min 150₽);	- по объявлению на взнос наличных - 1 % от суммы (min 375₽); - через банкомат - 1% от суммы (min 150₽);	- по объявлению на взнос наличных - 0,45% <sup>5</sup> от суммы (min 375₽); - через банкомат - 0,225% <sup>5</sup> от суммы (min 150₽)	- по объявлению на взнос наличных - 0,45% <sup>5</sup> от суммы (min 375₽); - через банкомат - 0,225% <sup>5</sup> от суммы (min 150₽);	- по объявлению на взнос наличных - 0,45% <sup>5</sup> от суммы (min 375₽); - через банкомат - 0,225% <sup>5</sup> от суммы (min 150₽);
Выдача наличных денежных средств со счета клиента на цели кроме выплаты заработной платы, стипендий, пенсий, пособий и страховых возмещений, выплаты социального характера и командировочных	Лимит не предусмотрен, +1 % к базовому тарифу	Лимит не предусмотрен, +1 % к базовому тарифу	по базовому тарифу <sup>6</sup>	по базовому тарифу <sup>6</sup>	300 000 руб.
Тарификация сверх лимита	+1 % к базовому тарифу	+1 % к базовому тарифу	по базовому тарифу	по базовому тарифу	по базовому тарифу
<b>Дополнительно</b>					
Возможность подключить к пакету услуг Сервис «Юрист 24» Тариф «Бизнес» (Сервис предоставляется клиенту со скидкой 20% на весь срок действия пакета услуг)	✓	✓	✓	✓	✓
Возможность подключить к пакету услуг дополнительные опции	✓	✓	✓	✓	✓
Возможность использовать акцию «Начнем с лучшего!»	✗	✗	✓	✓	✗
Возможность использовать акцию «Рекомендация партнера»	новый клиент	✗	✓	✓	✗
	действующий клиент	✓ при условии перехода на ПУ «Бизнес»	✗	✓	✓



# Продукты ВТБ для малого и среднего бизнеса

## ВТБ для малого и среднего бизнеса



Расчетный счет



Пакетные предложения с РКО



Карты для бизнеса



Эквайринг



Регистрация бизнеса



Зарплатный проект



Депозиты



Сервисы для бизнеса

Ссылка на тарифы, сайт банка

<https://www.vtb.ru/tarify/korporativnym-klientam> Сборник тарифов для филиала Центральный Банка ВТБ:

1\_1 Общая тарификация, переводы всех направлений, комиссии

1\_4 Универсальная карта

1\_12 Эквайринг, не рекомендую использовать при консультациях

1\_17 Тарифы

Ссылка на процентные ставки по депозитам

<https://intranet.vtb.com/podrazdeleniya/pik/fd/kaznacheystvo/kursi-kotirovki/small-business/ExceptOvernight/Forms/AllItems.aspx>



# Продукты ВТБ для малого и среднего бизнеса

## ВТБ для малого и среднего бизнеса



Расчетный счет



Пакетные предложения с РКО



Карты для бизнеса



Эквайринг



Регистрация бизнеса



Зарплатный проект



Депозиты



Сервисы для бизнеса

Ссылка на тарифы, сайт банка

<https://www.vtb.ru/tarify/korporativnym-klientam> Сборник тарифов для филиала Центральный Банка ВТБ:

1\_1 Общая тарификация, переводы всех направлений, комиссии

1\_4 Универсальная карта

1\_12 Эквайринг, не рекомендую использовать при консультациях

1\_17 Тарифы

Ссылка на процентные ставки по депозитам

<https://intranet.vtb.com/podrazdeleniya/pik/fd/kaznacheystvo/kursi-kotirovki/small-business/ExceptOvernight/Forms/AllItems.aspx>



# Вопросы связанным с геополитической ситуацией

Вопросы	Ответы
Какие ограничения действуют в Банке в сложившейся ситуации?	В связи с введением в отношении ВТБ (ПАО) международных санкций ограничено проведение операций в иностранных валютах. При проведении расчетов также необходимо исключить участие любых финансовых учреждений – нерезидентов РФ, а также их дочерних структур. Просим Вас с пониманием отнестись к указанным вынужденным мерам.
Есть ли ограничения на операции в валюте РФ?	Операции в валюте РФ осуществляются без ограничений, в том числе расчеты с нерезидентами.
Доступны ли переводы внутри ВТБ?	Переводы внутри Банка исполняются в штатном режиме.
Доступны ли переводы на свои счета в другие банки на территории РФ?	Переводы в валюте РФ на собственные счета в банках на территории РФ проводятся без ограничений.
Есть ли ограничения в работе валютного контроля?	Валютный контроль осуществляется в полном объеме, все сервисы и формы доступны клиентам в стандартном режиме.
Изменится ли порядок размещения и возврата депозитов в ВТБ?	Размещение средств в депозиты осуществляется банком в стандартном порядке. Возврат депозита и выплата начисленных на него процентов будет осуществляться Банком в соответствии с условиями заключенного соглашения. Дополнительно просим ознакомиться с рекомендациями по зачислению/возврату депозитов.
Смогу ли я расплачиваться	Операции с использованием выпущенных Банком карт Visa, MasterCard на территории РФ осуществляются без ограничений, расчеты за пределами РФ не доступны. Рекомендуем

# Вопросы связанным с геополитической ситуацией

Вопросы	Ответы
С учетом введенных санкций планирует ли Банк ВТБ выпуск пластиковых карт платежной системы UnionPay?	В настоящее время у Банка уже есть договор с международной платежной системой UnionPay на эквайринговое обслуживание. ВТБ прорабатывает возможность эмиссии кобейджинговых карт платежных систем, альтернативных Visa и Mastercard. Мы планируем, что такие корпоративные карты будут доступны в различных валютах - как на пластиковом носителе, так и в цифровом виде.
Могу ли я снимать наличные и в каких банкоматах банка?	Снятие наличных происходит без ограничений в стандартном режиме в кассах и банкоматах Банка. Список отделений и банкоматов размещен на сайте Банка в разделе «Отделения и банкоматы». Для удобной сортировки воспользуйтесь фильтром поиска устройств: по городу, по операции (например, принимает наличные, выдает наличные).
Могу я выпустить новые корпоративные карты?	Да, никаких ограничений на выпуск новых карт нет.
Есть ли ограничения на услуги эквайринга? Могу ли я оплатить покупки с использованием банковских карт на ПОС терминале Банка?	Все эквайринговые сервисы ВТБ доступны клиентам в полном объеме и принимают к оплате выпущенные на территории РФ карты разных платежных систем, включая Visa и Mastercard.
Открывает ли ВТБ валютные счета?	Банк ВТБ открывает счета в штатном режиме. Вы можете бесплатно открыть счет в иностранной валюте, в рамках пакетов услуг «На старте», «Самое важное», «Все включено» и «Большие обороты» Банка ВТБ. При открытии счетов следует учитывать действующие временные ограничения по расчетам в иностранной валюте.
Каковы последствия и риски для юридических лиц отключения банка от SWIFT?	SWIFT - не единственная система обмена информацией о переводах, в России существует аналог – СПФС. Переводы в валюте РФ будут работать без ограничений, также возможно использование альтернативных каналов для расчетов в иных валютах. Конверсия, депозиты, переводы между счетами в т.ч. в валюте внутри банка и в РФ не зависят от системы SWIFT и осуществляются в штатном режиме.