



neovox

Contact Center

Обучение проекту  
**«Почта Банк»**



Участвуют все – говорит один



Все вопросы – умные



Телефоны выключаем, звоним – в перерывах



Вперед не забегаем



Общаемся на ТЫ



Следим за временем



Аплодисменты выступающим



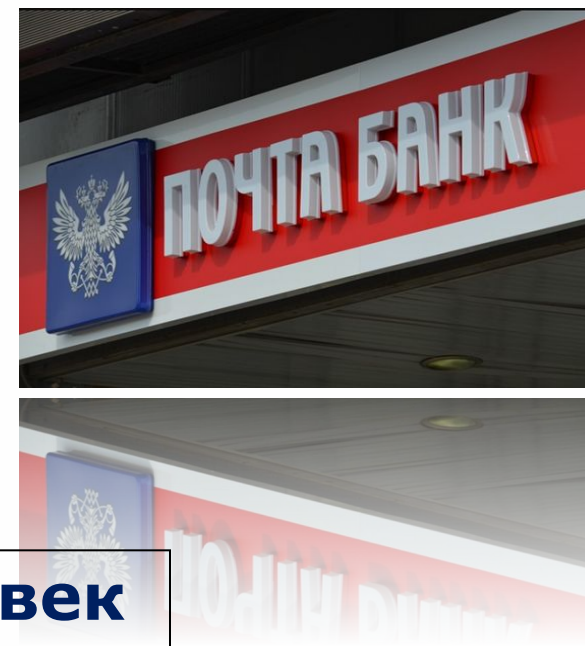
Работаем на результат

**Цель:** получить знания о продуктах Почта Банка, получить умения эффективных продаж для дальнейшего формирования навыков и успешной работы на линии.

**Задачи тренинга:**

- ✓ Изучить информацию о продуктовой линии компании Почта Банка и выгодах каждого продукта.
- ✓ Ознакомить с клиентским сегментом, выявить подходящие продукты для каждого из них.
- ✓ Познакомить с особенностями этапов продаж.
- ✓ Научить пользоваться алгоритмом при отработке возражений.
- ✓ Закрепить полученные знания на практике.





Клиентская база > **10 млн человек**

Почта Банк  ПОЧТА БАНК

«Почта Банк» — российский розничный банк с государственным участием, созданный в 2016 году банковской группой ВТБ и Почтой России на базе ПАО «Лето Банк».

Дата основания: 25 марта 2016 г.

Штаб-квартира: Москва


Прежние названия: Бежица-Банк, Лето Банк

Собственный капитал: 21 600 000 000 ₺

Основное общество: Банк ВТБ - Почта России

Основатели: Банк ВТБ, Почта России, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.



Банк	Активы	Адрес	Телефоны	Отделения	Банкоматы
<p>20</p>  <p>Лицензия №650</p> <p>Почта Банк</p>	<p>521 577 млн. руб.</p> <p>+0,3% за месяц</p>	<p>107061, г. Москва, Преображенская пл., д. 8</p>	<p>8 800 550-07-70</p>	<p>7075</p>	<p>3407</p>

Рейтинг за июнь 2020



**РЕФИНАНСИРОВАНИЕ**

**КРЕДИТ**

**ВКЛАД**



**СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ  
СЧЕТ**

**КРЕДИТНАЯ  
КАРТА**



**ДЕБЕТОВЫЕ  
КАРТЫ**

## Требования к заемщику:

**Возраст от 18 лет;**

**Наличие паспорта гражданина России** с постоянной регистрацией в любом субъекте России;

**Наличие мобильного телефона;** указание рабочего телефона, если работаете, или другого контактного телефона;

При вебе иметь **СНИЛС;**

**Отсутствие активных просроченных задолженностей;**

**Официальное трудоустройство** (стаж на текущем месте работы от месяцев);





**Предложения лучшим клиентам**

**Кредит  
наличными**

**Рефинансирование**

**TOP UP**

**Кредитные  
карты**



**Кредит** - это сделка, заключаемая между кредитной организацией и заемщиком, по предоставлению денежных средств кредитором заемщику в виде ссуды на определенных условиях.



## ПРИНЦИПЫ КРЕДИТОВАНИЯ:

- Возвратность
- Срочность
- Платность



# МЕСТО НОВЫХ КРЕДИТНЫХ ПРОДУКТОВ В ЛИНЕЙКЕ ПОЧТА БАНКА «СУПЕРСМАРТ» И «ПРАКТИЧНЫЙ»

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОДОБРЕННОЙ СУММЫ КРЕДИТА, КЛИЕНТУ МОЖНО ПРЕДЛОЖИТЬ:

## ДЕНЬГИ И ВСЁ!

- С ОФОРМЛЕНИЕМ КАРТЫ
- С ВОЗОБНОВЛЯЕМЫМ ЛИМИТОМ
- БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СТРАХОВКИ

## ПРАКТИЧНЫЙ

- МИНИМАЛЬНАЯ СТАВКА 9,4%
- ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОПЦИЙ  
ДЛЯ СНИЖЕНИЯ СТАВКИ

## СУПЕРСМАРТ

- БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СТРАХОВКИ
- С ГАРАНТИРОВАННОЙ СТАВКОЙ 8,9%

Сумма до 300 тыс. руб

Сумма кредита от 300 тыс. руб. до  
500 тыс. руб

Базовая ставка 15,9%

- При оформлении ФЗ – 13,4%
- При оформлении расширенной  
страховки – 11,9%

Сумма кредита от 500 001 руб. до 6 млн.  
руб. с разными ставками для сумм:






- От 500 001 руб. до 1 млн. – 12,9%
- От 1 млн. до 6 млн. – 11,9%

# ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ПО КРЕДИТАМ

## СУММА, СТАВКА, СРОК, СТРАХОВЫЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

### ПРАКТИЧНЫЙ

### СУПЕРСМАРТ

	<b>СУММА КРЕДИТА</b>	ОТ 300 ТЫС.РУБ. ДО 500 ТЫС. РУБЛЕЙ	ОТ 500 001 РУБ. ДО 1 МЛН.РУБЛЕЙ	ОТ 1 000 001 РУБ. ДО 6 МЛН.РУБЛЕЙ
	<b>БАЗОВАЯ СТАВКА</b>	15,9%	12,9% годовых	11,9% годовых
	<b>СРОК</b>	36-60 мес.	36-84 мес.	
	<b>ГАРАНТИРОВАННАЯ СТАВКА</b>	Не применимо	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8,9%</li><li>• Комиссия за оформление – 3 % от суммы к выдаче</li></ul>	
	<b>ФИНАНСОВАЯ ЗАЩИТА</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 варианта ФЗ на выбор (возможно одновременное подключение)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Подключение страхования не доступно.</li></ul>	
	<b>ДОП УСЛУГИ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Пакет «Всё под контролем» (за исключением услуги «Уменьшаю платеж»)</li><li>✓ Пропускаю платеж – 899 руб.</li><li>✓ Меняю дату платежа – 899 руб.</li><li>✗ Ноль сомнений</li><li>✗ Особые условия</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Пакет «Всё под контролем» (за исключением услуги «Уменьшаю платеж»)</li><li>✓ Пропускаю платеж – 899 руб.</li><li>✓ Меняю дату платежа – 899 руб.</li><li>✗ Ноль сомнений</li><li>✗ Особые условия</li></ul>	

### До 330 000 рублей на любые цели на кредитную карту Почта Банка



- «Деньги и всё!» – это кредитная карта с преимуществами кредита наличными! Клиент получает уникальный продукт с оплатой равными платежами, возобновляемым лимитом, отсутствием комиссий за оформление и обслуживание.
- Выдача осуществляется по стандартной процедуре выдачи кредитной карты.
- Деньги выдаются на карту Почта Банка платежной системы Мир.

## Кредитный лимит, процентная ставка и комиссии

	Где можно оформить продукт	Оформляется в сети Банка и в агентской сети П
	Кредитный лимит	<b>От 50 000 до 330 000 рублей</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Возобновляется только после полного погашения задолженности</li><li>- Увеличение кредитного лимита не предусмотрено</li></ul>
	Процентная ставка	<b>19,9%</b> - на покупки и <b>29,9%</b> – на снятие наличных или перевод <b>17,9%</b> на покупки и <b>23,9%</b> на снятие наличных или перевод для Клиентов, имеющих в момент оформления Сберегательный счет с тарифом «Зарплатный»/«Пенсионный»/«Зарплатный пенсионер»/«Зарплатный корпорация» <b>10,9%</b> на покупки, снятие наличных или перевод <b>для лучших клиентов с заявкой через Web (по решению Банка)</b> <b>19,9%</b> на покупки и <b>39,9%</b> на снятие наличных или перевод <b>для некоторых клиентов (по решению Банка)</b>
	Комиссия за обслуживание Карты	<b>0 рублей</b>
	Комиссия за ежегодное обслуживание Счета	<b>0 рублей</b>
	Комиссия за выпуск Карты	<b>0 рублей</b>

### Минимальный ежемесячный платёж, комиссии и особенности



Минимальный ежемесячный платёж

**3 % от кредитного лимита** + комиссии за платные услуги (если есть) или  
**4 % от кредитного лимита** + комиссии за платные услуги (если есть) **только для тарифа со ставкой 39,9% на снятие наличных и переводы**  
- Льготный период отсутствует



Комиссия за снятие наличных / перевод, в т.ч внутри Банка

**5,9%**



Комиссия за смс-информирование

**59 рублей** (при подключении услуги)



Комиссия за подключение услуги «Меняю дату платежа»

**300 рублей** (при подключении услуги)



Напоминаем

- Обслуживание продукта «Деньги и всё!» проводится по стандартной процедуре обслуживания кредитной карты
- Для продукта открывается **отдельный счет** и **выдается пластиковая карта**, привязанная к данному счету
- **Даты платежей** формируются стандартно (например, 10 марта открыт договор -> 10 апреля сформируется первый платеж, если имеется задолженность -> в любую дату с 10 апреля по 10 мая данный платеж требуется внести).

### ОНЛАЙН-ПЛАТЕЖ ▾

Со счёта на вашей карте.

### ПОГАШЕНИЕ БЕЗ КОМИССИИ ▾

В банкоматах «Почта Банка»

В банкоматах «банков группы ВТБ»  
(с внесением денег на карту «Почта Банка»).

С карт других банков в Почта Банк Онлайн (от 10 000 ₽).

### АВТОПОГАШЕНИЕ ▾

Возможность автоматически погашать очередной платёж по кредиту с вашей карты, например, зарплатной.

### ДОСРОЧНОЕ ПОГАШЕНИЕ ▾

Частичное или полное досрочное погашение доступно без комиссии и заявлений

## ДРУГИЕ СПОСОБЫ ПОГАШЕНИЯ КРЕДИТА

VISA ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ VISA ▾

↔ МЕЖБАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖИ ▾



ПОЧТА РОССИИ ▾





## Безналично

При погашении с карты другого банка потребуются её реквизиты. Размер комиссии всегда указан перед совершением платежа.

ГДЕ?	КАК?	СРОК ЗАЧИСЛЕНИЯ	КОМИССИЯ
<b>О</b> Мобильный и Интернет-банк «Почта Банка» <a href="http://www.pochtabank.ru/mas">www.pochtabank.ru/mas</a>	Со своей карты или счёта	Моментально	При переводе собственных средств — без комиссии
	С карты другого банка	Моментально	При переводе от 10 руб. до 9 999,99 руб. — 1%, минимум 29 руб.; от 10 000 руб. до 75 000 руб. — без комиссии
Онлайн-платёж на сайте «Почта Банка» <a href="http://www.pochtabank.ru/support/credit_payment">www.pochtabank.ru/support/credit_payment</a>	С карты другого банка	Не позднее следующего рабочего дня	Mastercard — 1,90%, минимум 29 руб. Visa — 2,50%, минимум 29 руб. «Мир» — 2,50%, минимум 29 руб.
Услуга «Автопогашение с карты» подключается в офисе «Почта Банка»	С карты другого банка	В дату платежа	29 руб. за проведение одной операции

## **ДАВАЙТЕ ЗАКРЕПИМ МАТЕРИАЛ:**

**1. КАКИЕ ПРОДУКТЫ МОЖЕТ ПРЕДЛОЖИТЬ ПОЧТА БАНК ДЛЯ КЛИЕНТОВ?**

**2. ПРИНЦИПЫ КРЕДИТОВАНИЯ**

**3. ОПИШИТЕ КРАТКО ВЫГОДУ ПРОДУКТА «ДЕНЬГИ И ВСЁ»**

**4. СКОЛЬКО СТРАХОВОК КЛИЕНТ МОЖЕТ ПОДКЛЮЧИТЬ В ПРОДУКТЕ «ПРАКТИЧНЫЙ»?**

**5. КАК МЕНЯЕТСЯ КРЕДИТ ПРАКТИЧНЫЙ БЛАГОДАРЯ ПОДКЛЮЧЕНИЮ «ФЗ»**

**6. КАКОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО У «ГАРАНТИРОВАННОЙ СТАВКИ» ?**

**7. КАКАЯ МИНИМАЛЬНАЯ И МАКСИМАЛЬНАЯ СУММА ПРОДУКТА «СУПЕРСМАРТ» ?**

**8. ЕСЛИ КЛИЕНТ ВОЗЬМЁТ 1МЛН РУБЛЕЙ, КАКАЯ БУДЕТ ПРОЦЕНТНАЯ СТАВКА ПО КРЕДИТУ?**

**Рефинансирование кредита** (перекредитование) – получение в банке нового займа на более выгодных условиях для полного или частичного погашения предыдущего.



**Исключение:**

«Почта Банк», ВТБ, ВТБ 24, Банка Москвы.

**РЕФИНАНСИРОВАНИЕ**

Переведите кредиты в Почта Банк и получите более выгодные условия

- от 20 000 до 4 000 000 Р
- Снижение платежа и процентной ставки по вашим кредитам
- Дополнительные средства наличными при необходимости

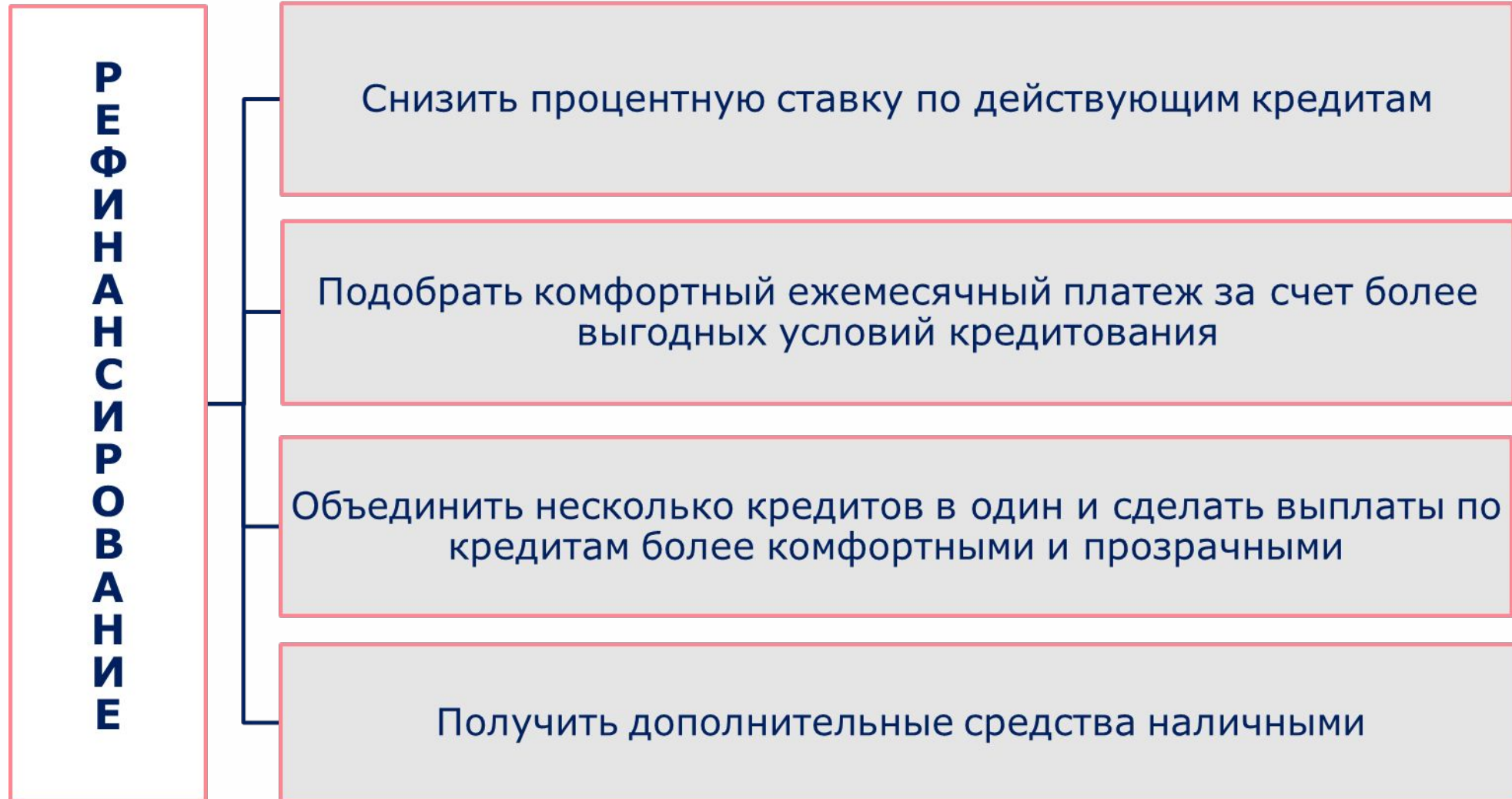


ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ

Узнать подробнее >



## Рефинансирование — это возможность:



## РЕФИНАНСИРОВАНИЕ - УЛУЧШЕНИЕ УСЛОВИЙ ПОГАШЕНИЯ ДЕЙСТВУЮЩИХ КРЕДИТОВ КРЕДИТ НА ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В ДРУГИХ БАНКАХ

Если Клиент или потенциальный Клиент Почта банка имеет кредит или несколько кредитов в других банках, он может получить в Почта банке денежные средства на их погашение и при этом:



Снизить текущий ежемесячный платеж



Получить **дополнительную сумму денежных средств «на руки»** за счет одобрения кредита на сумму большую действующего кредита



Оформить сумму от 20 тыс. до 3 млн. рублей на срок до 5 лет



Рефинансировать **до 4-х кредитов других банков** (кроме ВТБ) в один договор Почта Банка



Получить **одобрение кредита, даже при отказе по кредиту наличными** из-за недостаточности дохода

## ТРЕБОВАНИЯ ПО ПРОДУКТУ РЕФИНАНСИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТЫ И ТРЕБОВАНИЯ

### ТРЕБОВАНИЯ К РЕФИНАНСИРУЕМЫМ КРЕДИТАМ

Клиент может рефинансировать до 4 кредитов, которые соответствуют следующим критериям:

- Рефинансированию подлежат только **потребительские кредиты, POS-кредиты и автокредиты**
- Кредит оформлен **6 и более месяцев назад** (уплачено 6 ежемесячных платежей)
- **Отсутствуют активные просрочки** и просрочки по кредитам за последние 6 мес.
- До полного погашения рефинансируемого кредита должно быть **минимум 3 платежа**.

### ТРЕБОВАНИЯ К КЛИЕНТУ И ПАКЕТУ ДОКУМЕНТОВ СОВПАДАЕТ С ПРОДУКТОМ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ

- Возраст **от 18 лет**
- Наличие **паспорта гражданина России** с постоянной регистрацией в любом субъекте России
- Наличие **мобильного телефона**; указание рабочего телефона, если вы работаете, или другого контактного телефона
- Сообщить номер СНИЛС и ИНН номер работодателя (без справок о доходах)

Если клиенту недостаточно предложенной суммы кредита, он может попросить близких или родных стать созаёмщиками (до 2-х человек) и сможет получить денежные средства в кредит в большем размере.

Максимальная сумма - до 500 000 руб.

Минимальная сумма - сумма ПДП по действующему договору + минимум 30 000 руб. (Для льготной категории от 20 000 руб.)

**Преимущества «TOP UP»:**

1. Возможность одобрения большей суммы кредита
2. Возможность оформления кредита по более низкой ставке
3. Возможность получения кредита на более длительный срок при том же платеже





### **ДАВАЙТЕ ЗАКРЕПИМ МАТЕРИАЛ:**

- 1. ЧТО ТАКОЕ РЕФИНАНСИРОВАНИЕ?**
- 2. МИНИМАЛЬНАЯ И МАКСИМАЛЬНАЯ СУММА ПО РЕФИНАНСИРОВАНИЮ?**
- 3. КАКИЕ БАНКИ НЕ ПОДХОДЯТ ДЛЯ РЕФИНАНСИРОВАНИЯ?**
- 4. ЧТО ТАКОЕ TOP UP?**
- 5. КАКАЯ МИНИМАЛЬНАЯ СУММА ДОЛЖНА БЫТЬ НА РУКАХ ПРИ TOP UP?**





## КАК ПАКЕТ УСЛУГ «ВСЁ ПОД КОНТРОЛЕМ» РЕШАЕТ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТОВ?

### ПРОБЛЕМА

Много непонятных услуг

Дорогие услуги по отдельности

Не знает о дополнительных возможностях по кредиту

Нет времени подключать услуги

### ЦЕННОСТЬ



УДОБСТВО



ЭКОНОМИЯ



ИНФОРМАЦИЯ



ВРЕМЯ

### РЕШЕНИЕ

#### ВСЁ В ОДНОМ ПАКЕТЕ

- Онлайн-информирование – продвинутый пакет (события: предстоящий платеж, поступление средств на счет, списание платежа, др. события, связанные с операциями по счету)
- Уменьшаю платеж
- Пропускаю платеж
- Меняю дату платежа

#### СТОИМОСТЬ ПАКЕТА УСЛУГ НИЖЕ, ЧЕМ УСЛУГИ ПО ОТДЕЛЬНОСТИ

- CASH: 2400-5900 рублей (в зависимости от срока кредита) – разовое списание при заключении договора (кредитные средства)
- POS: 99 рублей в месяц

#### ПРОЗРАЧНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- Онлайн-информирование – ежемесячно
- Уменьшаю платёж – один раз в течение действия кредитного договора
- Меняю дату платежа – 1 раз в год, начиная с даты заключения кредитного договора
- Пропускаю платёж – 2 раза в год, начиная с даты заключения кредитного договора (не менее 6 мес. с даты предыдущего подключения)

#### ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПАКЕТА ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА

- При заключении кредитного договора происходит разовое списание за счет кредитных средств
- Количество услуг в составе Пакета зависит от срока кредита
- Условия и правила периодичности предоставления услуг не изменяются

**Страхование** - дополнительная услуга, которую предоставляют страховые компании — партнеры банка. Она помогает клиентам банка погасить кредит в случае непредвиденных обстоятельств. Страховая защита подключается при оформлении договора и действует в течение всего его срока.

Мы предлагаем своим клиентам следующие программы страхования:

«**Максимум**» (для тарифов «Адресный», «Адресный первый»)

«**Уверенность +**» (для тарифов «Адресный Льготный»,  
«Адресный Первый Льготный»),

«**Лайт**» (для тарифа «Рефинансирование»)

«**Без страхования**» (для тарифа «Адресный специальный»)



**Платёжная система**— это способ оплатить услуги и товары с помощью банковской карты и /или электронных денег (безналичным путем).



## Виды платёжных систем

Международная  
(VISA, MasterCard)

**VISA**



Национальная  
(МИР)

**МИР**

### Дебетовая карта:

Карта, на которую держатель карты может вносить свои личные денежные средства и использовать ее для оплаты товаров и услуг, получения наличных в банкомате или кассе банка

### Кредитная карта:

Карта с установленным Банком кредитным лимитом и определённым льготным периодом.



**Кредитная карта – это карта для покупок !**

Платежная карта, которая позволяют клиенту оплачивать товары и услуги за счет средств банка. В классическом понимании кредитные карты не предусматривают наличия на них собственных денег клиента. В России под такими картами подразумеваются в том числе и дебетовые карты с овердрафтом (держатель может использовать как собственные, так и заемные средства).

**Что такое  
кредитная  
карта от  
Почта  
Банка?**

**ПОЧТА  
БАНК**



### Основные определения:

**Льготный период кредитования** - это период, в течение которого Клиент Банка имеет возможность пользоваться денежными средствами Банка без уплаты процентов по кредиту.

**Минимальный платеж** – это размер обязательного ежемесячного внесения средств на карту для погашения на ней суммы задолженности.

**Изготовление карты  
вездеход**- от 5 до 13 рабочих дней.

**Срок ожидания клиента для получения карты** - 90 дней. По истечению 90 дней карта утилизируется.

**Срок действия карты** - 5 года, далее возможен перевыпуск карты, после чего Вы сможете продолжать пользоваться картой на тех же условиях.

**Пользование картой за границей** - Данной картой можно пользоваться в любой стране, где присутствует платежная система VISA. Конвертация суммы покупки в сумму счета (рубли) производится по курсу ЦБ.





# КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ



**Элемент 120**



**ВездеДоход**

СТОИМОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ «ВЕЗДЕДОХОД»  
КОМИССИИ И ПРОЦЕНТЫ

ВЕРН  
K.CO

	Кредитная карта «ВездеДоход»
Тип карты	Visa Rewards/Visa Rewards NoName
Срок действия карты	60 месяцев
Комиссия за оформление основной карты*	1 200 рублей (включается в очередной платеж после совершения 1-й операции по карте)
Комиссия за оформление дополнительной карты	450 рублей
Ежегодная комиссия за обслуживание основной карты*	1 200 рублей (со второго года обслуживания)
Ежегодная комиссия за обслуживание дополнительной карты	450 рублей (со второго года обслуживания)
Кредитный лимит	до 1 500 000 рублей.
Беспроцентный период	До 4-х месяцев
Процентная ставка на операции оплаты товаров/услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• при выполнении условий Беспроцентного периода: 0 % годовых</li> <li>• в остальных случаях: 22,9 % годовых</li> </ul>
Процентная ставка на совершение операций получения наличных	39,9 % годовых.
Обязательный ежемесячный платеж по карте	3% от задолженности по основному долгу + комиссии и проценты.
Лимит на получения наличных средств	100 000 рублей в день/ 300 000 рублей в месяц

ВездеДоход



**КРЕДИТНАЯ КАРТА «ВЕЗДЕДОХОД» ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «VISA»  
КАРТА РАССРОЧКИ С БЕСПРОЦЕНТНЫМ ПЕРИОДОМ ДО 4 МЕСЯЦЕВ И С ПРОГРАММОЙ МУЛЬТИБОНУС**

[ВЕРНУТЬ  
К СОДЕР](#)

С новой кредитной картой «Вездедоход» Клиенту не придется выбирать между беспроцентным периодом и получением бонусов за покупки по карте. Эти и другие преимущества теперь в одной карте:



Возможность пользоваться деньгами Банка для безналичной оплаты товаров и услуг **без процентов до 4 месяцев**



Автоматическое и бесплатное подключение программы лояльности **«Мультибонус»:**

- За покупки в интернете с использованием карты Банк вернет до 15%
- За любые покупки по Карте Банк вернет Клиенту от 1 до 6% от их стоимости



Кредитная **неименная или именная** карта платежной системы **«VISA»** с кредитным лимитом **до 1 500 000 рублей**



Возможность оформить карту **с индивидуальным дизайном**



Карта оснащена системой **бесконтактной оплаты**



**За платежи и покупки по Карте на 10 000 руб. в месяц** Клиент дополнительно получает **+0,25% по вкладу, +1% по Сберегательному счету, -2% по кредиту**



**Оплата услуг ЖКХ, Мобильной связи и телефонии, Образование, Охранные системы и др. без комиссии**

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ «ВЕЗДЕДОХОД» КАК ЗАРАБОТАТЬ НА ПОКУПКАХ С ПРОГРАММОЙ «МУЛЬТИБОНУС»

[ВЕРНУТЬСЯ  
К СОДЕРЖАНИЮ](#)





По карте «Вездедоход» бонусы начисляются в зависимости от категории покупки и оборота по карте в КАЛЕНДАРНОМ МЕСЯЦЕ:

ЗА ПОКУПКИ НА ПЕРВЫЕ 30 000 РУБ. В КАЛЕНДАРНОМ МЕСЯЦЕ:

1% за все покупки

3% в категориях:


Одежда, обувь 


Рестораны, фастфуд 

ЗА ПОСЛЕДУЮЩИЕ ПОКУПКИ СВЫШЕ 30 000 РУБ. В КАЛЕНДАРНОМ МЕСЯЦЕ:

2% за все покупки

6% в категориях:

Одежда, обувь 

Рестораны, фастфуд 

Оплатив покупки по кредитной карте «Вездедоход» у партнёров программы «Мультибонус», Клиент может получить **повышенное вознаграждение – до 15% бонусами** на бонусный счёт.\*



### Условия начисления бонусов

Начисление вознаграждения (бонусов) осуществляется на бонусный счет в Расчетную дату - **10 числа календарного месяца**, следующего за месяцем совершения покупок.

**Обратите внимание:** расчетный период по бонусам равен календарному месяцу, а не расчетному периоду по карте.



### Размер и срок действия начисленных бонусов

- Максимальный размер вознаграждения – **5000 бонусов в месяц**.
- Срок действия Вознаграждения (бонусов) – **18 месяцев** от Расчетной даты.
- Бонусы по программе «Мультибонус» начисляются **только при наличии действующего Сберегательного счета** у Клиента.

## ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БОНУСОВ (3/3) КОГДА НЕ НАЧИСЛЯЮТСЯ БОНУСЫ

[ВЕРНУТЬСЯ  
К СОДЕРЖАНИЮ](#)

### ЗА КАКИЕ ОПЕРАЦИИ НЕ НАЧИСЛЯЮТСЯ БОНУСЫ?

Всегда исключаются из начисления транзакции:

1. Оплата мобильной связи;
2. Операции в Почта Банк Онлайн;
3. Операции с наличными деньгами в банкоматах;
4. Покупка денежных чеков, иностранной валюты, финансовых продуктов;
5. Покупка/продажа брокерских ценных бумаг, акций, облигаций, биржевых товаров и взаимных фондов;
6. Денежные переводы;
7. Оплата штрафов;
8. Оплата налогов;
9. Транзакции по азартным играм и др.



Для начисления бонусов **учитываются ТОЛЬКО операции по оплате товаров и услуг** с использованием Карты или ее реквизитов (оплата через POS-терминал или оплата в интернете). Остальные операции исключаются.



До 5 миль за каждые 100 рублей покупки по карте "Марки"

Обменивайте мили на перелеты рейсами S7 Airlines и альянса oneworld или повышайте уровень обслуживания до бизнес-класса



До 45 баллов за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Расходите баллы программы "Клуб Перекресток" на любые товары в сети супермаркетов Перекресток



До 5 бонусных рублей за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Используйте Бонусные рубли M.Club для оплаты до 50% покупок в магазинах и на сайте «M.Видео».



До 5 бонусов за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Получайте скидки до 50% в сети аптек 36,6 за счет Бонусов!



До 25 α-баллов за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Оплачивайте α-баллами до 30% стоимости полисов КАСКО, страхование путешественников, "АльфаРЕМОНТ", "Добрые соседи" на сайте alfastrah.ru



До 5 рублей кэшбэка за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Выбирайте, на что копить: оплату услуг связи МТС или покупку в розничной сети МТС



До 45 баллов за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Расходите баллы программы «Выручай-карта» на любые товары в магазинах торговой сети "Пятёрочка"



До 5 бонусов за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Используйте бонусы ЦУМ Дисконт для оплаты до 100% покупок в магазинах ЦУМ Дисконт



До 5 бонусов за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Получайте скидки до 99% в аптечной сети ГОРЗДРАВ за счет Бонусов!



До 50 бонусов за 100 рублей покупки по карте "Марки"

Обменивайте накопленные Бонусы на фильмы, подписки телеканалов, скидки на услуги связи, подписку на антивирусы и подарки от партнеров "Программы Бонус"



До 45 баллов за каждые 100 рублей покупки по карте "Марки"

Расходите баллы программы "Карусель" на любые товары в сети гипермаркетов Карусель



До 7 баллов за каждые 100 рублей покупки по карте "Марки"

Расходите баллы программы "РЖД Бонус" на покупку билетов на поезда



**СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СЧЕТ** - депозитный счет, открытый в банке или другом финансовом учреждении, который обеспечивает базовый уровень безопасности и начисление процентов.



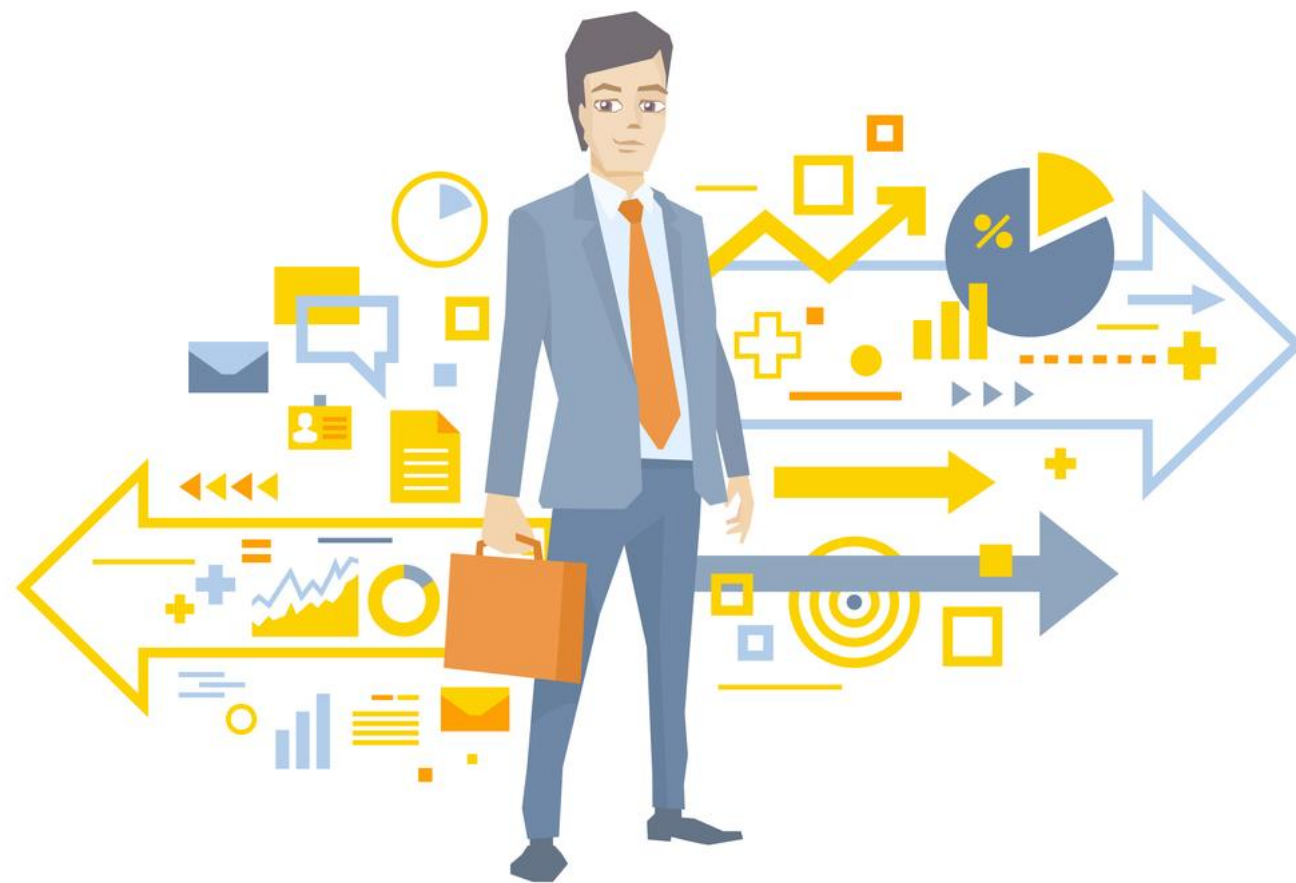
**Инструкция:**

- 1.Объединитесь в две команды;
- 2.Придумайте название команды;
- 3.Придумайте по 5 вопросов по темам тренинга;
- 4.Время на подготовку вопросов 10 минут;
- 5.Команды по очереди задают;
- 6.Друг другу по одному вопросу;
- 7.На ответ даётся 1 минута.





## Продажи



**Продажа** – это сделка между двумя сторонами на взаимовыгодных условиях.

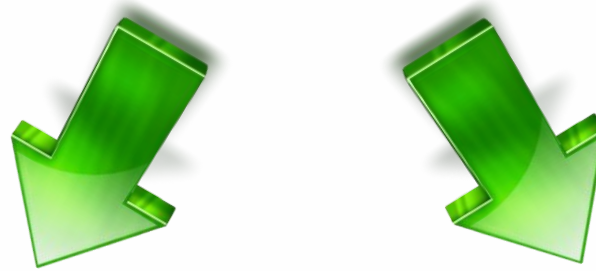


## Продажа



### Активная продажа

Продавец прилагает усилия для определения и прояснения потребностей у клиента и выступает инициатором закрытия сделки



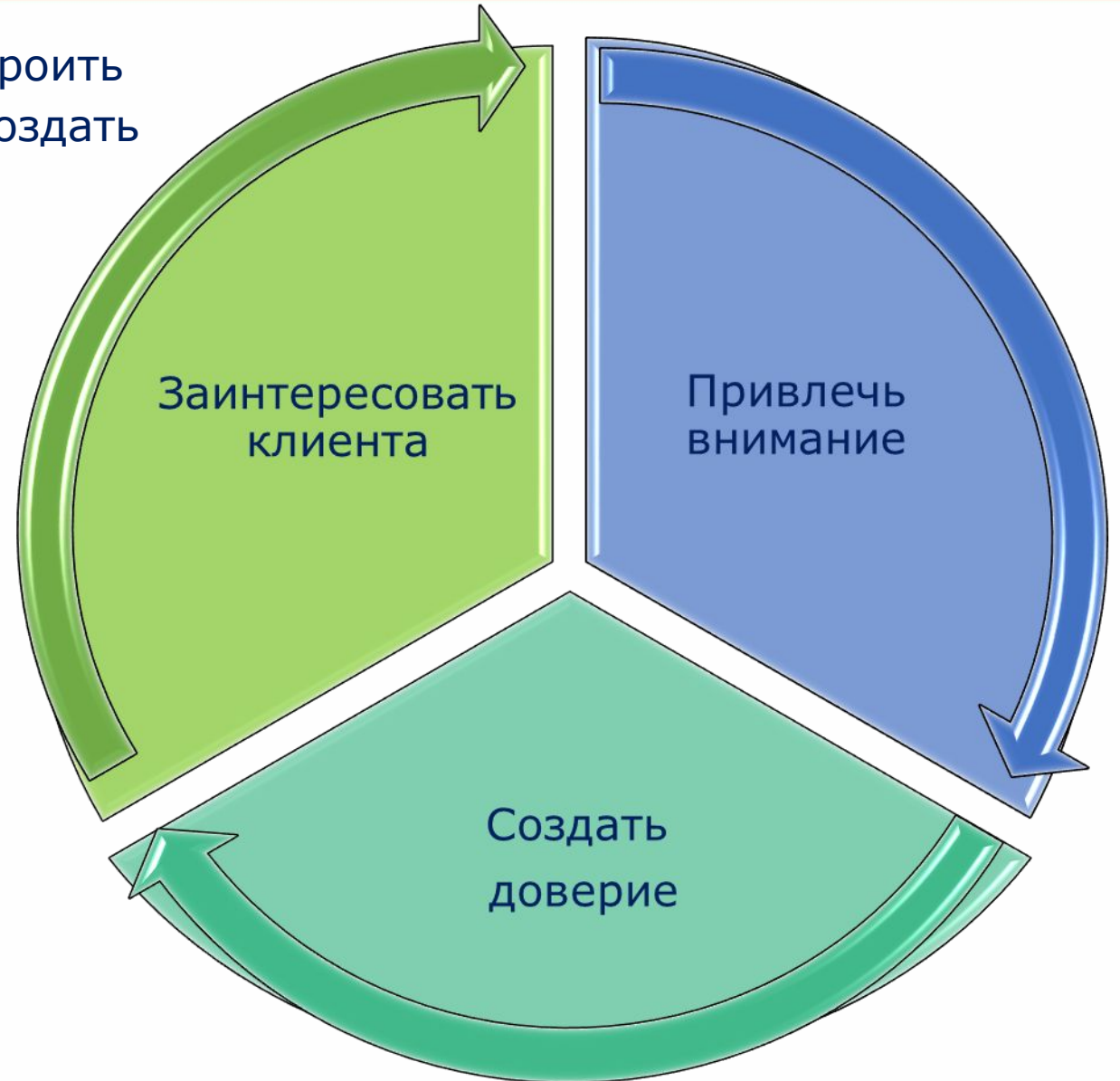
### Пассивная продажа

Это удовлетворение сформированных потребностей у клиента. Продавец не прилагает усилий для привлечения и удержания клиента. Клиент сам обращается к специалисту

**Задачи этапа:**

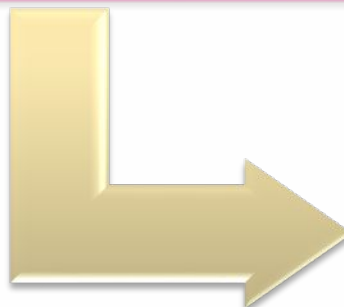


**Цель этого этапа:** положительно настроить клиента на общение, расположить к себе, создать первоначальный интерес.

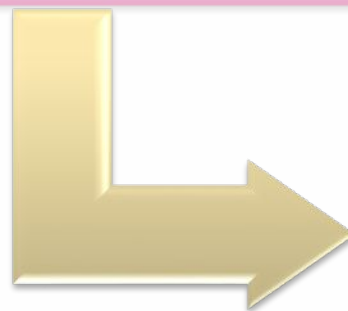




Поприветствовать клиента



Уточнить контактное лицо



Представить себя и компанию







- Всё, что говорится другим человеком, мозг подвергает критике
- Когда задается вопрос, мозг ищет способ на него ответить
- Продажа вопросом = способ направить мысли человека в



## Типы вопросов на выявление потребности

Тип вопроса	Описание типа вопроса	Пример
<b>Закрытые</b>	это вопросы, на которые можно ответить просто ДА или НЕТ	«Вам интересно наше предложение?»
<b>Открытые</b>	это вопросы, на которые невозможно ответить ДА или НЕТ, они требуют более развернутого ответа. Открытые вопросы всегда начинаются с вопросительного слова: Как, Почему, Когда, Где, Во сколько, Насколько, Зачем.	«Что именно вызвало у Вас сомнение?»
<b>Альтернативные</b>	это вопросы, которые предлагают выбор.	«Планируете обратиться в среду или пятницу?»

**Задача этапа  
презентации товара**

показать клиенту, что предлагаемый товар решает его проблему, соответствует его ожиданиям и критериям выбора, и после этого – закрыть сделку.

Презентация товара – это убеждение клиента в выгодности приобретения предлагаемого нами товара / услуги.

Презентация состоялась, если было произнесено хотя бы одно свойство продукта!

Каждый товар/услуга, с точки зрения продажи, имеет **три составляющих:**

Характеристики	Преимущества	Выгода
Это свойства товара/услуги.	Это отличия товара/услуги от конкурентов или от предыдущей версии того же товара.	Это то, что получит клиент, если приобретет товар/услугу.

Концепцию **свойства – выгоды** используют для того, чтобы правильно презентовать товар



Свойство

- характеристики описываются с помощью существительных;
- преимущества – с помощью прилагательных.

Связка

Небольшой набор разнообразных связок, которые помогут вам построить фразу: Это обеспечивает.../ Вы получите... / Это повышает ваш (и).../ Это дает вам.../ За счет этого вы .../ Это снижает ваши.../ Это создает благоприятные условия для.../ Благодаря этому ...

Выгода

- а выгоды – с помощью глаголов.

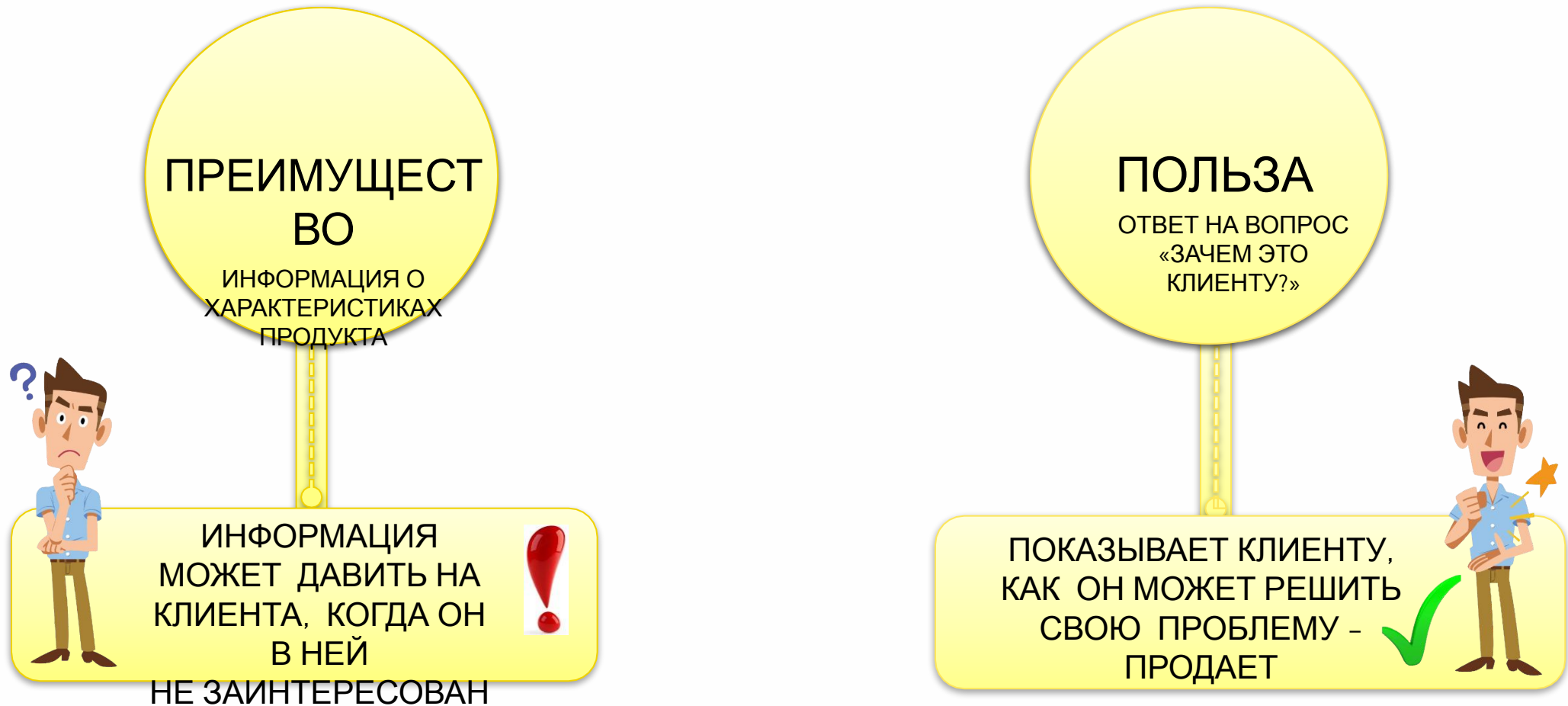
**Упражнение «Свойства-Связка-Выгода»**

**Необходимо заполнить таблицу, применяя ССВ. В столбце «Свойство» написать характеристику продукта, в столбце «Выгода», то что клиент получит благодаря этой характеристики, в столбец «Связка» написать речевые модули, которыми можно показать выгоду характеристики. Пример: Свойство – комфортная % ставка, Связка – благодаря ей, Выгода- низкая переплата.**

<b>Свойство</b>	<b>Связка</b>	<b>Выгода</b>

КЛЮЧЕВОЕ ПРАВИЛО ПРОДАЖ: «ПРОДУКТ ПРОДАЮТ ПОЛЬЗЫ, А НЕ ПРЕИМУЩЕСТВА»

Когда Клиент видит, какие его проблемы может решить продукт (осознает пользу для себя), то у него возникает желание решить эту проблему и купить продукт



Сопrotивление изменениям – это **естественная защитная реакция** человеческой психики

**Рептильный мозг и лимбическая система мозга** защищает человека от любого нового и некомфортного воздействия. Необходимость принятия любого решения заставляя человека выйти из зоны комфорта

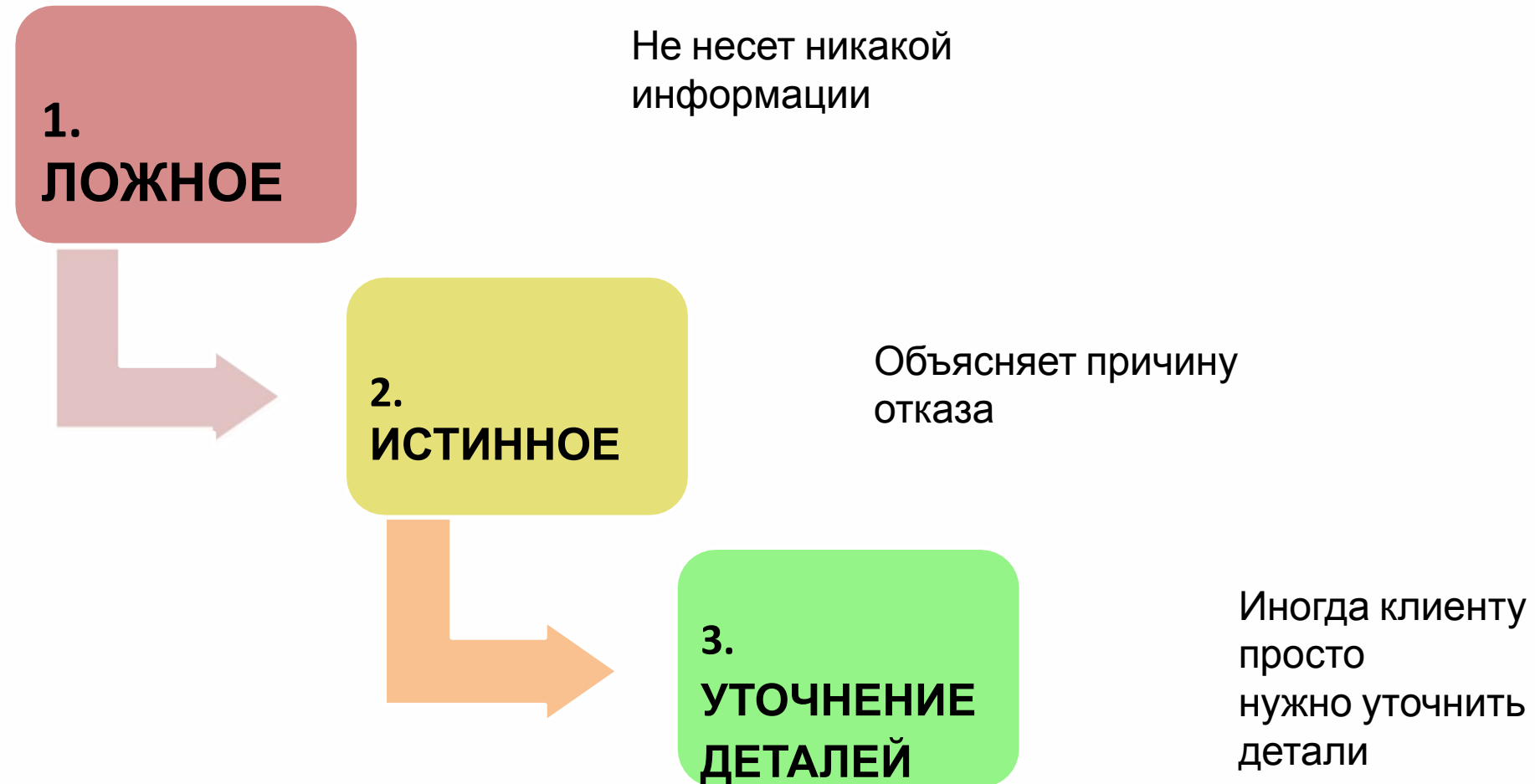
Большинство людей берегут свои **личные границы**

**Неуверенность продавца, неверие продавца в продукт, отсутствие подстройки под темп речи клиента, незаинтересованность продавца в клиенте** очень ощущаются и настраивают клиента против продажи еще до осуществления предложения.





**Возражение** – это сомнение или вопрос потребителя, на который продавец должен дать аргументированный ответ.

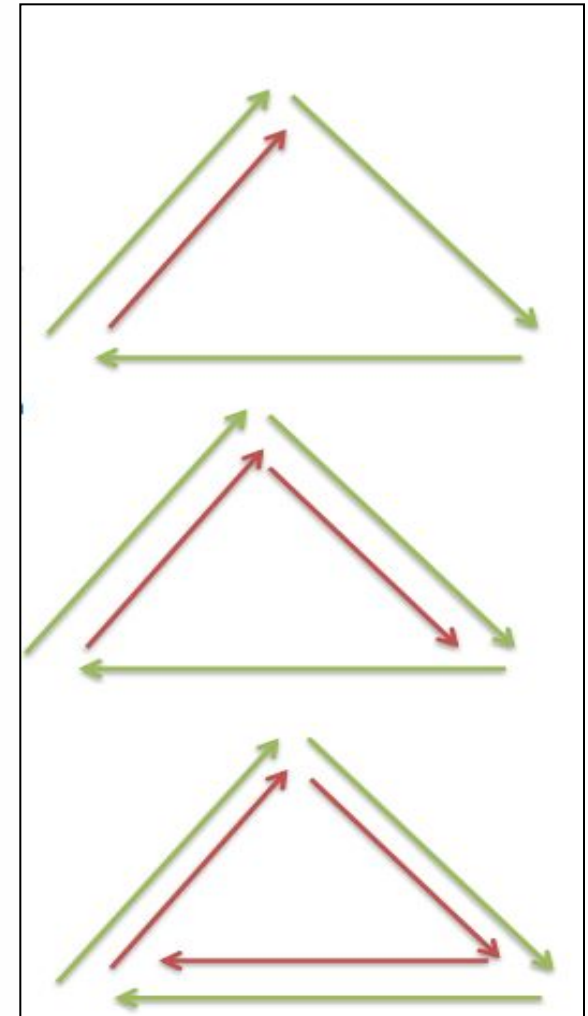


Работа с  
возражениями

- это преодоление барьеров к окончательному согласию клиента на покупку.

Задача этапа  
работы с  
возражениями

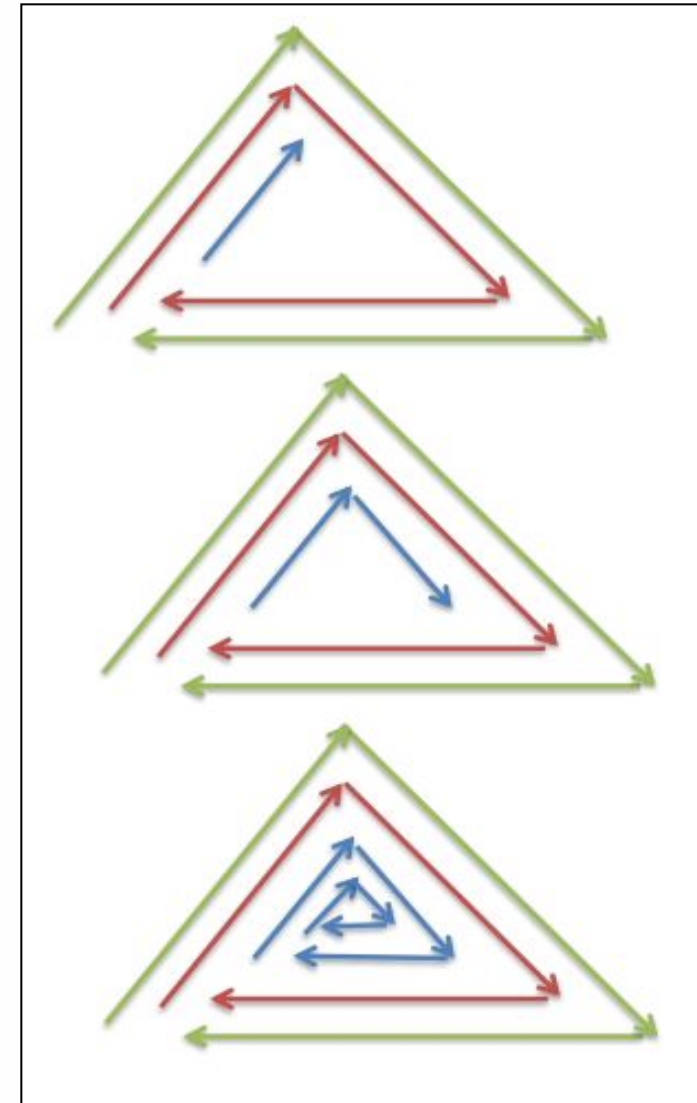
- убрать все сомнения и возражения, стоящие на пути к принятию решения.



Шаг 1. «Уточнение причин возражения»

Шаг 2. «Присоединение к возражению»

Шаг 3. «Ответ на возражение»



**Дорого**

- По сравнению с чем?, Вам известен продукт, который при такой же цене даст вам больше преимуществ?

**Вышлите мне материалы по почте**

- Что вы хотите увидеть в наших материалах?, Ответы на какие вопросы вы хотите увидеть в наших материалах?

**Меня не устраивает это предложение**

- Чем именно вас не устраивает это предложение?, Что вы бы изменили в этом предложении?

**Вернёмся к этому вопросу в мае**

- Почему май является более подходящим для обсуждения этого вопроса?

**Ваше оборудование ненадёжно?**

- Почему вы так считаете?, Что вы имеете в виду?

Мы используем всегда закрывающий вопрос.

**Призыв:**

«Давайте подберём я помогу вам с регистрацией в приложении и оформим предложение»



**1. Клиенту можем предложить воспользоваться предложением:**

В течении срока действия предложения через ДБО и в течении 2х недель при оформлении в офис банка по записи;

**2. Если ты не знаешь ответ на вопрос КЛ,** то необходимо ответить КЛ "оставайтеь пожалуйста на линии" поставить на удержание, подойти к СВ для уточнения вопроса.

**3. Фиктивным считается согласие, в котором:**

\*КЛ согласен подойти в офис после того как посоветуется с родственником или подумает

\*КЛ хочет оформить предложение, через несколько месяцев или недель (позже срока действия предложения)

\*Перед записью в офис не отработано последнее возражение клиента.

\*Клиент старается быстрее завершить разговор, не проявляет заинтересованность в продукте, не задает уточняющие вопросы, не дает оператору отработать возражения, причины отказа категоричны, на все попытки - отработать возражения - категоричный отказ.

\*Оператор не предлагает ближайшие даты для записи, записывает сразу до крайней даты.

**4. Все возражения клиента должны быть закрыты.**

**Давайте закрепим материал:**

**1.Какие бывают возражения?**

**2.Как работает схема «треугольник»? Назовите все этапы**

**3.Какие могут возникнуть ошибки при отработке возражений? Назовите пару примеров.**

**4.Что такое Свойство-Связка-Выгода? (приведите 1-2 примера)**

**5.Назовите виды продаж.**

Уверена, что если вы будете ПРИМЕНЯТЬ те инструменты и методики, которые получили в процессе обучения, то обязательно получите УСПЕХ!!!

**Все в ваших руках!  
Удачи!**

