



ПОЧТА БАНК

**КАРТА
Стажировки
Сотрудника ООФЛ**



Модуль 2.

Продолжаем проходить практику!

Как и раньше, в персональном дневнике стажировки ты будешь записывать всю необходимую информацию, полученную от наставника, свои наблюдения, замечания, фиксировать прохождение этапов стажировки, отмечать выполненные задания.

В процессе стажировки:

- продолжишь учиться использовать программное обеспечение, необходимое для работы на данной должности;
- узнаешь новые популярные тематики обращений Клиентов и определишь, как работать с ними;
- усовершенствуешь навыки построения диалога с Клиентом в соответствии со стандартами качества обслуживания.

Регламент обучения:

Обучение во втором модуле – 16 дней.

День обучения	Общее время обучения	Форма обучения	Обучение с тренером	Обучение с наставником	Стажировка в отделе
17-21	8 часов	Дистанционное обучение. Прием звонков по темам первого модуля	3 часа	1 час	4 часа
22		Повторение материала. Итоговое тестирование 2	3 часа	1 час	4 часа
23-25		Прием звонков по темам первого и второго модуля	-	2 час	6 часов
26-32	Практика с поддержкой Hot line.				
32	Расторжение СТА				

Успешное прохождение **Итогового тестирования 2** является допуском до работы в линии!²

Инструкция по заполнению

- Перед тем как приступить к заполнению дневника, внимательно просмотрите все его разделы. Помни, если у тебя возникли вопросы относительно того, как заполнять тот или иной раздел, сразу обратись к своему тренеру и попроси его еще раз рассказать, как и что заполнять.
- Не стоит откладывать заполнение дневника на конец недели, заполняй его по ходу работы, не полагайся на свою память.
- Заполняя карту стажировки, не ограничивайся одним или несколькими словами, пиши подробно, во всех деталях, то, что делает и показывает тебе твой наставник.
- Пиши разборчиво, ведь твою карту стажировки будет читать не только наставник, но и руководитель, а он может не разобраться в твоём почерке.
- Все ежедневные задания необходимо будет выполнить. Если сегодня у тебя на стажировке не было звонков с необходимой тематикой, то задание переходит на следующий день в дополнение к новому ежедневному заданию.
- Наставник и тренер будут ежедневно отслеживать твои записи. Итоги выполнения заданий будут подводиться еженедельно.
- Карту стажировки необходимо хранить в течение месяца с момента трудоустройства.

День 17. Потребительский кредит. Досрочное погашение.

Кейс 1.

Клиент: Здравствуйте! Я плачу по кредиту по 10000 каждый месяц, но у меня есть возможность заплатить больше, мне просто надо будет деньги на счет положить? А если вдруг у меня не хватит денег, то это как пропуск платежа будет?

Кейс 2.

Клиент: Здравствуйте! Когда я кредит оформляла, мне сказали, что после того, как все погашу, вернете мне деньги. Это как? И можете посмотреть, я там пропускала платежи или нет?

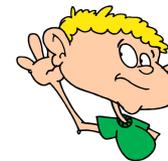
Кейс 3.

Клиент: Здравствуйте! Я узнала, что, если моя пенсия будет к вам в Банк приходить, то мне придется по кредиту меньше платить, это правда? Плачу 12 000, а сколько буду? И когда это будет?



ПРАВИЛЬНЫЕ действия для улучшения продуктивности

- **Правильно задавать вопросы в нужное время и выяснять цель звонка.**
Задавать открытые, закрытые, уточняющие вопросы.
- **На вопросы отвечать точно, лаконично, соблюдая деловой стиль общения.**
Отвечая на вопрос, надо быть уверенным в ответе и демонстрировать уверенность Клиенту.
- **Уделять внимание интонации.**
Ввиду отсутствия визуальной составляющей общения доверие Клиента к словам оператора формируются в основном на интонации его голоса.
- **Предоставлять ответ короткими предложениями.**
Они воспринимаются легче и Клиент не переспрашивает.
- **Говорить относительно громко и достаточно быстро.**
Адаптировать скорость для каждого Клиента соответственно.
- **Внимательно слушать.**
Нет ничего хуже осознания Клиентом того, что на другом конце провода его не хотят услышать.
- **Необходимо держать диалог под контролем, направлять разговор туда, куда нужно Вам.**
- **Правильно использовать HOLD.**
- **Пользоваться IVR.**
Знать где найти необходимую информацию при необходимости.





X НЕПРАВИЛЬНЫЕ действия, которые ухудшают продуктивность

- Не использовать вопросительную или неуверенную интонацию.
- Предоставлять лишнюю информацию, которая не относится к вопросу Клиента.

Это может привести к дополнительным вопросам от Клиента.

- Не говорить медленно.

У Клиента складывается впечатление, что сотрудник не понимает, о чем говорит.

- Не использовать сотовый телефон во время консультации.

- Вы не должны позволять себе невнимательно отнестись к словам собеседника.





ПРАВИЛЬНЫЕ действия по переводу звонков на IVR:

Клиента интересует:

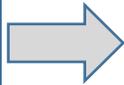
- ✓ дата ближайшего платежа;
- ✓ сумма платежа;
- ✓ имеется ли просроченная задолженность;
- ✓ поступил ли платёж (информация только по продуктовому счёту)



ВАЖНО

Перед переводом Клиента на автоматизированную систему необходимо получить его **согласие** и убедиться, что у Клиента **отсутствуют дополнительные вопросы**

Клиенту нужен адрес банкомата или отделения Банка



Клиента интересует баланс карты



Перед переводом **ПРОВЕРЬ:**

- ✓ Звонит с контактного номера
- ✓ ФИО подтянулось
- ✓ Найден один Клиент
- ✓ Знает последние 4 цифры номера карты или название продукта



Клиент хочет узнать сумму ПДП/подключить заявление на ПДП (POS и Cash)



Перед переводом **ПРОВЕРЬ:**

- ✓ Звонит с контактного номера
- ✓ ФИО подтянулось
- ✓ Найден один Клиент



ВАЖНО

Если вызов был переведен на сотрудника из IVR, то переводить Клиента в тот же раздел IVR запрещено



ПРАВИЛЬНЫЕ действия по переводу звонков на Hardskill:



Обращение по продуктам:

- ✓ «Дальневосточный гектар»,
- ✓ «Знание сила»,
- ✓ «Пакет онлайн покупателя»;
- ✓ Сервис «Веду бизнес».

ВАЖНО:

Звонки по темам: отказ от действующей услуги «Финансовая защита», наступление страхового случая по Пакету Онлайн Покупателя, не нужно переводить на Hardskill (2310).

- ✓ Вопросы, связанные с банкротством;
- ✓ Вопросы про выплату страхового возмещения АСВ;
- ✓ Обращения по вопросам наследства;
- ✓ Вопросы по ОФЗ-н;
- ✓ Вопросы по открытию ИИС.

Клиент претензионный и настаивает на переключении на Старшего, угрожает жалобой в ЦБ, при этом сотрудник сделал все попытки проконсультировать клиента самостоятельно*.

Перевод на Hardskill ВСЕГДА осуществляется с ДОЗВОНОМ:

- Сделай 2 попытки дозвона на 2310 по 20 секунд каждая.
- Если не получилось дозвониться, консультируй самостоятельно по алгоритмам.



**Hardskill
2310**

ВАЖНО

*Самостоятельно перевод не предлагать!





ПРАВИЛЬНЫЕ действия по переводу звонков на линии ДВПЗ и ГФМ:



- ✓ Если у Клиента две и более активных просроченных задолженности;
- ✓ Имеется Заключительное требование;
- ✓ Сотрудник ДВПЗ ориентировал Клиента на перезвон после внесения платежа;
- ✓ Клиент говорит, что не может внести платеж, при этом есть активная просроченная задолженность;
- ✓ 3-е лицо (наследник клиента) уточняет информацию о просроченной задолженности;
- ✓ 3-е лицо уточняет как внести оплату за должника.

Переведи звонок **без дозвона**
с 7.00 до 21.00 по МСК.

В другое время
рекомендуй перезвонить
по номеру 88005501755



**ДВПЗ
2200**

- ✓ Если обращается Клиент, у которого карта заблокирована со статусом «Возможно потеряна» ГФМ
Блокировка карты и «BLOCK_ANTIFROD».
- ✓ Клиент совершил операцию В ПБО, пришло смс о необходимости подтвердить операцию.
- ✓ Перевод на ГФМ после восстановления ЦКД

Переведи звонок **без дозвона**

ВАЖНО:
Перевод осуществляется с **ДОЗВОНОМ**, если Клиент находится за границей и сообщает, что звонит со своего номера телефона, при этом его номер определяется некорректно (символы, буквы)/корректно.



**ГФМ
2150**



ПРАВИЛЬНЫЕ действия по переводу звонков на VIP линию и линию обслуживания ЮЛ:



Если Клиент относится к премиальной Категории (VIP), то для консультации его необходимо соединить с персональным менеджером (ПМ)

1. Дозвонись до ПМ (круглосуточно 5552)
2. Сообщи суть вопроса и ФИО клиента
3. Переведи звонок

Если в течение 15 сек. не удалось связаться с ПМ, зафиксируй ФИО и контактный телефон клиента, сообщи Клиенту, что с ним свяжутся в течение 5 минут и передай информацию РГ.


VIP линия
5552

Обращение действующего или потенциального клиента ИП/ЮЛ по вопросам:

- ✓ Открытия р/с;
- ✓ Партнерства с ПБ;
- ✓ Зарплатного проекта;
- ✓ «Торговый –эквайринг»;
- ✓ «Интернет-эквайринг».

Переведи звонок **без дозвона**

Переводить Клиентов по вопросам кредитования ЮЛ/ИП на линию обслуживания ЮЛ (2180) НЕ нужно!


Юридические
лица
2180



ПРАВИЛЬНЫЕ действия по переводу звонков:



Если Клиент-пенсионер, заинтересован в оформлении на дому Заявления на перевод пенсии в Почта Банк

Переведи звонок **без ДОВОДА**
Проверь регион!


Рекламная компания 2222

Если обращается агент П1 по вопросам:

- ✓ Оформления продуктов ПБ;
- ✓ Проведения операция в точках П1;
- ✓ Вознаграждения;
- ✓ Прохождения курсов;
- ✓ Кадровым вопросам.

Понедельник - суббота с 5.00 до 21.00 по МСК
воскресенье - выходной, не переключать!


Поддержка агентов П1 88002224062

Если обращается Клиент по вопросам Паевых инвестиционных фондов (ПИФ)

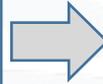
Переведи звонок **без довода**
В будние дни с 9.00 до 19.00 по МСК.
В остальное время рекомендаций перезвонить +7(495)589-1000 (Москва). +7 800-700-4404 (Регионы)


УК ВТБ 84957255539



ПРАВИЛЬНЫЕ действия по переводу звонков на Общую линию:

Если вопрос Клиента требует проверки в ПО, не работает ПО Siebel локально у одного сотрудника, проблема с ПО не массового характера, то необходимо перевести Клиента в общую очередь



Перед переводом Клиента предупреди о переводе и принести извинения.




**Общая
линия
2000**



Если вопрос Клиента касается тематики, которую еще не изучали:

- ✓ Кредитные карты («Элемент 120», «Зелёный мир», «Вездеход», «Пятёрочка», «Запасной кошелёк», «Почтовый экспресс»), Кредит «Почтовый Экспресс»).
- ✓ Вклады.
- ✓ Процедуры обслуживания наследников, доверенных лиц, опекунов.
- ✓ Перевод пенсии в ПБ, обслуживание пенсионеров.
- ✓ Подтверждение учетной записи на Госуслугах.



День 17. Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

День 18. Шаг на встречу. Рефинансирование. Знание-сила. Снижаем ставку. Аресты по Cash.

Кейс 1.

Клиент: Добрый день! Хочу взять Кредит на образование своего внука, знаю, у вас такой есть. Могу ли я это сделать сама и как проверить наш ВУЗ?

Кейс 2.

Клиент: Здравствуйте! У меня там было предложение для неплательщиков. Можете посмотреть?

Кейс 3.

Клиент: Здравствуйте! Судебный пристав отправил постановление о снятии ареста вам в Банк в Головной офис! Понятия не имею, когда оно там должно поступить. Скоро вы снимете арест?

День 18. Шаг на встречу. Рефинансирование. Знание-сила. Снижаем ставку. Аресты по Cash.

Кейс 4.

Клиент: Добрый день! Я брал у вас рефинансирование позавчера, а средства еще не поступили в другой Банк. Что мне делать?

Кейс 5.

Клиент: Здравствуйте! Я вашими продуктами не пользовался никогда, хотя счет есть. Сегодня смотрю – там минус 100 000 тысяч! Это как такое? Могут быть алименты?

День 18. Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

День 19. Услуги и акции по Потребительскому кредиту. Страхование Cash.

Кейс 1.

Клиент: Добрый день! Скажите, пожалуйста, я страхование подключал вчера, когда кредит оформлял. А как называется? Какие риски там? Можно вообще отказаться-то теперь?

Кейс 2.

Клиент: Здравствуйте! Я пакет услуг к кредиту оформил. Но вот эти сообщения в нем мне не нужны. Как отключить?

Кейс 3.

Клиент: Здравствуйте! Я хочу подключить вот ту акцию, где по кредиту наличными не надо проценты платить. Какие условия? И еще собираюсь после активации акции пропустить один платеж. Что будет после этого?

День 19. Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

День 20. Допретензионное урегулирование.

Консультации клиентов, выражающих недовольство

Кейс 1.

Клиент: Добрый день. У меня Банкомат деньги съел 2 дня назад, клал на вашу карту. Деньги не зачислились, операция сама не отражается. Что делать? Номера все введены были верно.

Кейс 2.

Клиент: Здравствуйте! Я не хочу, чтобы мне звонили и ваши предложения озвучивали! Отключите! Уже звонил вам, говорили, что все отметили и выполнили! А результата нет!!!

День 20. Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

День 21. Допретензионное урегулирование.

Консультации клиентов, выражающих недовольство

Кейс 1.

Клиент: Здравствуйте. Я оставлял претензию. Ответа нет. И не надо. Как от нее отказаться? Я решил вопрос сам.

Кейс 2.

Клиент: Здравствуйте! Мне в мою претензию надо добавить данные, я вспомнил информацию. Зафиксируйте, пожалуйста.

День 21. Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого Модуля.

Необходимо оценить свою работу по приему звонков:

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Итоги.

День обучения	Отметка о выполнении задания
17 день	
18 день	
19 день	
20 день	
21 день	



Чему ты научилась/ся за эту неделю?

День 22. Повторение. Итоговое тестирование 2.

1. Какие темы из Модуля 2 вызывают трудности?
2. Какие вопросы остаются после повторения материала?

Оцените свою готовность к приему звонков по темам Модуля 2 от 0 до 10, где 0 – совсем не готов, 10 – полностью готов.



Если вы поставили менее 8 баллов, какая помощь вам требуется, чтобы справиться с трудностями?

День 23. Вебинар по работе со стрессом.

Что сейчас помогает мне справляться со стрессом?

Что из изученного на вебинаре я возьму с собой в работу?

Мои зоны роста и развития:

Что может помешать мне успешно справляться со стрессом?

День 23-32. Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Стажировка. Самостоятельный прием звонков по темам первого и второго Модуля.

Было сделано верно:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

Что требуется изучить/исправить:

Тема звонка: _____

Действия во время звонка: _____

Доп. комментарий: _____

**Поздравляем с завершением второго
Модуля обучения!**

**Для прохождения обучения навыкам
получи карту стажировки у тренера!**