

Легенда №1 для проведения контрольных закупок для проверки специалиста по работе с физическими лицами

В легенде описаны вводные данные для проведения проверки в точках продаж Банка, представлены вопросы, которые нужно задать во время консультации, а также пример диалога Вашего обращения к администратору зала и специалисту.

№ п/п	Основные положения	Комментарии
1	Вводные данные (для ответа на уточняющие вопросы)	<p>Кто Вы: мужчина/женщина от 25 лет, работаете программистом в частной организации (около 2 лет) с ежемесячным доходом 8 000 000 – 9 500 000 бел. рублей (в зависимости от региона)</p> <p>Вы не являетесь клиентом Банка ВТБ.</p> <p>Уточняющая информация: Вы хотите разместить деньги во вклад – 50/60/70 млн. рублей и 1 000-1 200 долларов США.</p> <p>Чего Вы хотите: Открыть вклад в белорусских рублях и в долларах США.</p> <p>Зачем пришли в Банк: Вы ищете наиболее приемлемые условия для сбережений, а также хотите сравнить процентные ставки по вкладам, чтобы выбрать наиболее выгодный вариант сбережений. Также Вас интересует, в какой валюте лучше сделать вклад.</p>
2	Дополнительные вопросы (для оценки знаний сотрудника)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Какие процентные ставки по вкладам в белорусских рублях/долларах США действуют в Банке? 2) На какой срок я могу разместить вклад, чтобы не платить налог? 3) Могу ли я пополнять вклад? Есть ли какие-нибудь ограничения по сумме пополнения? 4) Вклад могу пополнять только я, или это может сделать кто-то из родственников? 5) Могу ли я досрочно расторгнуть договор вклада? 6) Могу ли я воспользоваться деньгами через 3 месяца? Нужно ли мне платить налог в этом случае? 7) Могу ли я получать проценты по вкладу? Могу ли я переводить проценты на карточку?
3	Ваши возражения и сомнения (для оценки умения консультанта работать с отказами)	<ul style="list-style-type: none"> • Мне кажется, что у Вас очень низкая процентная ставка? • Мне кажется, у Вас невыгодные сроки размещения вклада... было бы удобнее, если бы я мог/-ла выбрать более короткий срок... • Посчитайте, какую сумму я могу получить с 10 млн. бел. рублей. • А ставка по вкладу может уменьшиться?
4	Что Вам должны предложить/рассказать	<ul style="list-style-type: none"> • Рассказать о вкладах «Стратег», «Практик». • Дать рекламную продукцию, визитку.
5	Дополнительные продукты или услуги, которые Вам также могут предложить (для оценки кросс-продаж)	<p>Вам могут дополнительно предложить один или несколько из нижеследующих продуктов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Накопительную/платежную/кредитную карту • Страховку к карте • Страховку • Или другие дополнительные продукты
6	Пример обращения к Администратору зала	<p>Администратор зала: Добрый день, что Вас интересует?</p> <p>Клиент: Здравствуйте, я хочу оформить вклад. К кому я могу обратиться?</p> <p><i>Администратор зала Вас направляет к нужному специалисту (операционисту)</i></p>
	Пример обращения к специалисту розничного бизнеса	<p>Специалист: Добрый день, меня зовут Виктория. Чем я могу Вам помочь?</p> <p>Клиент: Добрый день. Я хочу... (далее см. пункт 1)</p> <p><i>Далее продолжаете диалог с сотрудником в удобной форме, ориентируясь на пункты 2 и 3</i></p> <p>Важно! Не здоровайтесь с сотрудником первыми, в случае необходимости обращайтесь к сотруднику нейтральными фразами «извините, пожалуйста, вы могли бы мне подсказать и пр.»</p> <p>Клиент (для завершения консультации): Спасибо за консультацию.</p> <p>По окончании консультации, специалист обязан взять у Вас контактные данные: Ваше Ф.И.О. и номер телефона.</p> <p><i>А также может спросить контакты Ваших друзей или знакомых для того, чтобы предложить им стать клиентами Банка. Эту информацию Вы можете предоставить по своему желанию.</i></p>

АНКЕТА КОНТРОЛЬНЫХ ЗАКУПОК
(обязательно сопровождается аудио/видеозаписью)

Наименование РД/ДО: ДО №302, Витебская обл., г.Орша, ул. Советская, 2В

ФИО сотрудника: Сергей Александрович

Дата и время проверки: 02.05.2016, 17:20 – 17:40 Номер талона СУО (если есть СУО): _____

ОЦЕНКА АДМИНИСТРАТОРА ЗАЛА

	Детализированные требования	Оценка Да (1) / Нет (0)
	Объективные параметры	
1	Обращает внимание и приветствует входящего клиента	-
2	Уточняет цель визита клиента	-
3	Направляет клиента к нужному специалисту (проводит до места сам или рассказывает, как до него пройти). Если в офисе установлена Система Управления очередью (СУО), то выдает талон и кратко объясняет принцип работы СУО (если клиент с ней не знаком)	-
4	Доброжелателен в общении, улыбается	-
5	Если в отделении очередь (нужный клиенту специалист занят), Администратор зала предлагает клиенту пройти в зону ожидания и/или ознакомиться с рекламными буклетами. При отсутствии очереди – ставится оценка «Да» (1 балл)	-
6	Обращает внимание и прощается с выходящими из отделения клиентами	-
	Субъективное (личное) впечатление проверяющего	
7	Как бы Вы в целом оценили работу Администратора зала и свое впечатление об отношении к клиентам, которые только зашли или выходят из офиса, исходя из собственных ощущений: <ul style="list-style-type: none"> • очень понравилось – 1 балл • в целом хорошо – 0,5 балла • не понравилось – 0 баллов 	-
	Комментарий к субъективной оценке прокомментируйте, пожалуйста, свою оценку - что именно Вам понравилось или не понравилось, как должно быть или что нужно изменить, чтобы Вам «очень понравилось»	
	Администратора нет, не предусмотрена СУО.	
	Оценка по Администратору зала = $0,9 * \left[\frac{\text{Сумма баллов по оцененным объективным параметрам}}{\text{Количество оцененных объективных параметров}} \right] * 100\% + 0,1 * \text{Субъективная оценка} * 100\%$	

Примечания:

- 1) функции Администратора зала может выполнять любой сотрудник офиса (не обязательно находящийся за специальной стойкой);
- 2) если АЗ или сотрудника, выполняющего его роль, нет на месте – по всем параметрам ставится прочерк «-»;
- 3) если Вы испытываете затруднения с оценкой по какому-либо из пунктов, следует поставить прочерк «-»;
- 4) итоговая оценка по АЗ в отчетном периоде рассчитывается как ср. арифметическое всех оценок, полученных АЗ в отчетном периоде;
- 5) в случае отсутствия оценок (присутствуют только прочерки) по АЗ в течение всего отчетного периода итоговая оценка по АЗ будет равна 0%.

ОЦЕНКА ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ В КЛИЕНТСКОЙ ЗОНЕ

	Детализированные требования	Оценка Да (1) / Нет (0)
	Объективные параметры	
1	Сотрудники, не занятые процессом обслуживания (в т.ч. по телефону) или оформления документов, здороваются и прощаются со всеми проходящими мимо них клиентами, с которыми они встретились взглядом (достаточно простого приветственного взгляда и/или улыбки)	1
2	При наличии очереди – все сотрудники отделения заняты обслуживанием клиентов (никто не занимается посторонними делами). Допускается оформление сотрудниками клиентских документов, но при этом не менее 75% сотрудников должны обслуживать клиентов.	0

	При отсутствии очереди – не менее 2-х сотрудников присутствуют в зале	
3	Рабочие разговоры сотрудников между собой тихие и не мешают обслуживанию, отсутствуют разговоры на личные темы; сотовые телефоны сотрудников работают в тихом режиме	1
Субъективное (личное) впечатление проверяющего		
4	Как бы Вы оценили атмосферу в офисе и общее отношение сотрудников к клиентам Банка, исходя из собственных ощущений: <ul style="list-style-type: none"> • атмосфера благоприятная, чувствовал себя очень комфортно – 1 балл • атмосфера нейтральная, но вполне устраивает – 0,5 балла • атмосфера угнетающая, чувствовал себя некомфортно – 0 баллов 	0,5
Комментарий к субъективной оценке прокомментируйте, пожалуйста, свою оценку - что именно Вам понравилось или не понравилось, как должно быть или что нужно изменить, чтобы Вам «было очень комфортно»		
Атмосфера в офисе благоприятная, очереди не было, я практически сразу попала к специалисту. Но на меня не сразу обратили внимание, и поприветствовали меня.		
Итоговая оценка по Поведению сотрудников в клиентской зоне – 0,9* [Сумма баллов по оцененным объективным параметрам/Количество оцененных объективных параметров] *100% + 0,1* Субъективная оценка *100%		

Примечания:

- 1) в больших офисах с отдельными кабинетами оценивается поведение сотрудников, находящихся в кабинете;
- 2) если в офисе/отделе только 1 человек, данный блок не оценивается;
- 3) если Вы испытываете затруднения с оценкой по какому-либо из пунктов, следует поставить прочерк «-»;
- 4) данная оценка влияет только на итоговую оценку по отделению в отчетном периоде.

ОЦЕНКА СПЕЦИАЛИСТА

Детализированные требования			Оценка Да (1) / Нет (0)
УРОВЕНЬ СЕРВИСА			
Объективные параметры			
Приветствие и установление контакта	1	Сотрудник встречается взглядом и улыбается клиенту при встрече	0
	2	Сотрудник здоровается с клиентом	0
	3	Сотрудник представляется (называет свое имя)	1
Ведение диалога	4	Сотрудник говорит простым и понятным клиенту языком	1
	5	Сотрудник поддерживает периодический зрительный контакт с клиентом во время общения	1
	6	Сотрудник внимательно слушает клиента, не перебивая его	1
	7	Сотрудник вежлив и доброжелателен, заинтересован помочь клиенту	0
	8	Сотрудник обращается к клиенту по имени (предварительно уточнив в начале консультации как удобнее обращаться)	1
	9	Сотрудник комментирует и поясняет свои действия клиенту	1
Скорость обслуживания	10	Сотрудник выполняет операции четко и уверенно	1
	11	Сотрудник не отвлекается на посторонние дела и консультации (допускается краткий ответ на входящий телефонный звонок или вопрос коллеги, но не более 1 минуты, предварительно извинившись перед клиентом)	1
Завершение контакта	12	По завершении консультации сотрудник уточняет, остались ли у клиента еще какие-либо вопросы	1
	13	Сотрудник резюмирует итоги встречи и сообщает контактные телефоны свои/отделения или Банка, по которым клиент может обратиться, если у него возникнут вопросы	0
	14	Сотрудник попросил клиента оставить свой контактный телефон для последующей связи с ним	1

	15	Сотрудник вежливо прощается и улыбается клиенту	1
КАЧЕСТВО КОНСУЛЬТАЦИИ			
Объективные параметры			
Выявление потребностей	16	Сотрудник задает клиенту вопрос о цели визита/клиент самостоятельно озвучил цель визита	1
	17	Сотрудник задает клиенту один или несколько уточняющих вопросов (например, для чего клиенту нужен этот продукт/услуга, на какой срок хотели бы оформить продукт/услугу, какими еще банковскими продуктами или услугами клиент пользуется и т.п.)	0
	18	Сотрудник задает клиенту вопросы о его возрасте, образовании, уровне дохода и т.п.	0
Презентация продукта/услуги	19	Сотрудник сразу предлагает клиенту наиболее подходящий вариант или (если уместно) несколько альтернативных решений, но не более двух	0
	20	Сотрудник озвучивает преимущества предлагаемого продукта или услуги, делая акцент на выгодах для клиента	1
	21	Сотрудник рассказывает о деталях продукта/услуги, при этом визуализирует информацию (например, использует буклеты, образцы пластиковых карт, комментирует график платежей, озвучивает условия внесения денежных средств и т.п.)	1
	22	Сотрудник хорошо ориентируется в предлагаемом продукте и уверенно отвечает на все вопросы клиента	1
	23	Сотрудник проводит консультацию самостоятельно, не прибегая к помощи коллег	1
	24	Сотрудник рассказывает о дальнейших шагах по приобретению продукта или услуги, предлагает начать оформление документов	1
Работа с возражениями	25	Сотрудник внимательно выслушивает возражения или сомнения клиента, не перебивая и не споря с ним	1
	26	Сотрудник соглашается с мнением клиента и/или благодарит его за осведомленность в данном вопросе (например, использует фразы: «Спасибо, что обратили на это внимание», «Мне уже приходилось слышать такие опасения», «Данный вопрос очень важен, поэтому...»)	1
	27	Сотрудник приводит убедительные аргументы в пользу предлагаемого продукта/услуги, еще раз делая акцент на выгодах и преимуществах для клиента, или предлагает альтернативные варианты	1
Кросс-продажи (формирование комплексного продуктового предложения)	28	Сотрудник предлагает один или несколько дополнительных продуктов/услуг Банка, основываясь на потребности клиента	1
	29	Сотрудник кратко рассказывает об особенностях предлагаемых продуктов/услуг, объясняя, чем они будут выгодны и полезны клиенту	1
Получение рекомендаций	30	Сотрудник спросил, кому из знакомых клиента будет интересна консультация о банковских продуктах и услугах, и попросил их контактные телефоны/предложил заполнить лист рекомендаций	1
Субъективное (личное) впечатление проверяющего			
Если бы Вам, как клиенту, действительно нужен был такой продукт или услуга, которые предусматривает Легенда, приобрели бы Вы его после такой консультации специалиста или нет? <ul style="list-style-type: none"> • однозначно «да» – 1 балл • «не уверен», остались некоторые сомнения – 0,5 балла • определенно «нет» – 0 баллов 			0,5
Комментарий к субъективной оценке прокомментируйте, пожалуйста, свою оценку - что именно Вам понравилось или не понравилось при консультации у специалиста, как должно быть или чего не сделал специалист, чтобы Вы без сомнений приобрели (оформили) «нужный Вам» продукт или услугу			

В самом начале на меня не обратили никакого внимания. Я сама подошла к специалисту и задала интересующий вопрос. В свою очередь специалист без энтузиазма в голосе начал меня консультировать. Сотрудник не задал ни одного вопроса о моей личности, образовании, уровне дохода и не предложил мне наиболее подходящий вариант.

Итоговая Оценка специалиста = 0,9 * [Сумма баллов по оцененным объективным параметрам / Количество оцененных объективных параметров] * 100% + 0,1 * Субъективная оценка * 100%

Примечание:

1) если Вы испытываете затруднения с оценкой по какому-либо из пунктов, следует поставить прочерк «-».

Общий комментарий по результатам посещения офиса

Если у Вас остались какие-либо дополнительные замечания или предложения по проведению оценки (анкете) или работе сотрудников, пожалуйста, сообщите их нам. Спасибо!

Общие примечания к анкете:

1) по результатам анализа оценок и обратной связи от «таинственных покупателей», а также внесению изменений в процесс продаж/обслуживания клиентов сотрудники УРРБ могут вносить в анкету текущие редакционные правки (добавление/объединение пунктов, изменение формулировок детализированных требований) без утверждения этих изменений в Регламенте № _____. Об изменении в анкете ТП должны быть проинформированы не менее чем за 5 рабочих дней до начала очередного цикла проверок;

2) замена/отмена результатов проверки по причине «оценен специалист др. отдела» будет производиться только в случае некорректного озвучивания легенды проверяющим (согласно аудио/видео файлам)