



Продажа финансовых услуг Ключевые факторы успеха

мечта руководителя «Как сделать продажи?»

*лучший продукт
политика и процессы
подготовленный персонал*



продукт: кредитная карта

→ овердрафт: финансирование текущего потребления

→ «револьверный» кредит: финансирование крупных покупок

кредитный карты: пример



1	Net interest profit before loan-loss provision	82
2	Operating and other income	531
3=(1+2)	Total Income	613
4	Loan-loss provision	8
5	Operating and other expenses	419
6=3-(4+5)	Ordinary before-tax provision	186
7	Provision for taxes on ordinary profit	79
8=6-7	Ordinary after-tax profit	107
	Return on equity	23,10%

продукт: кредитная карта

→ овердрафт: финансирование текущего потребления

→ «револьверный» кредит: финансирование крупных покупок

кредитная карта овердрафт: сегментация

→

→ «зарплатники»

- поведение: нулевые остатки в течении месяца
- поведение: неснижаемые остатки
- поведение: разовая операция в банкомате

→

КЛИЕНТСКАЯ ПОЛИТИКА

→ приоритетные сегменты

→ ценность клиента

- текущая ценность (ABCD– анализ)
- потенциальная ценность (скоринг)

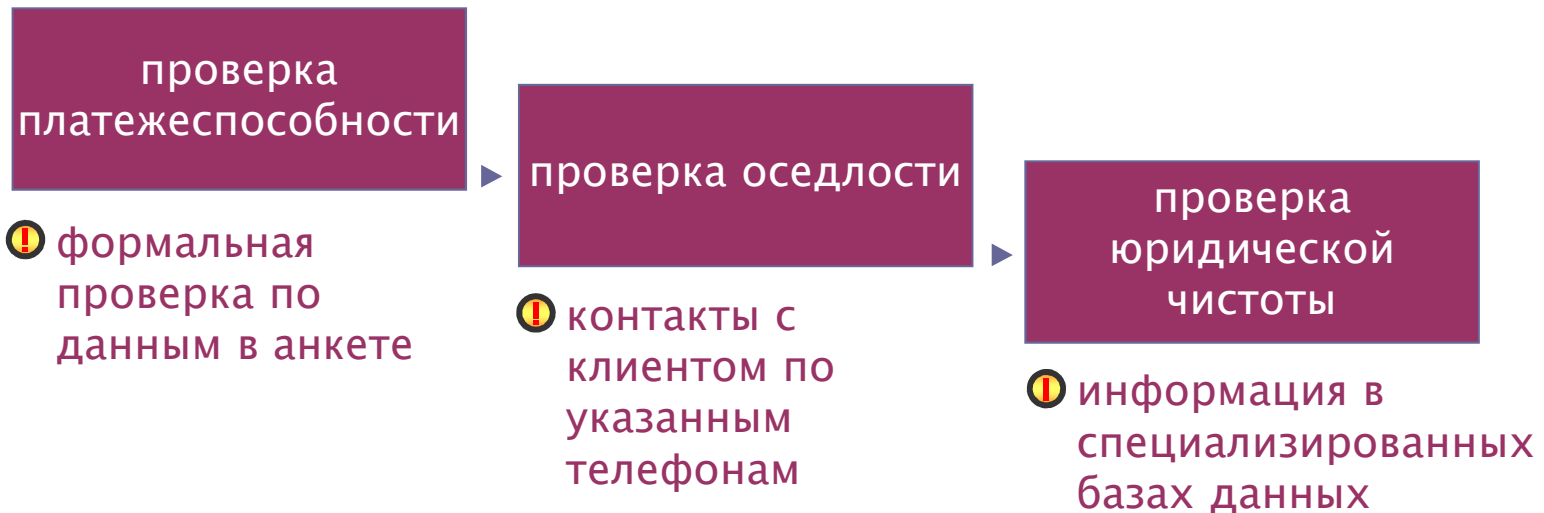
→ ВИДЫ КОНТАКТОВ

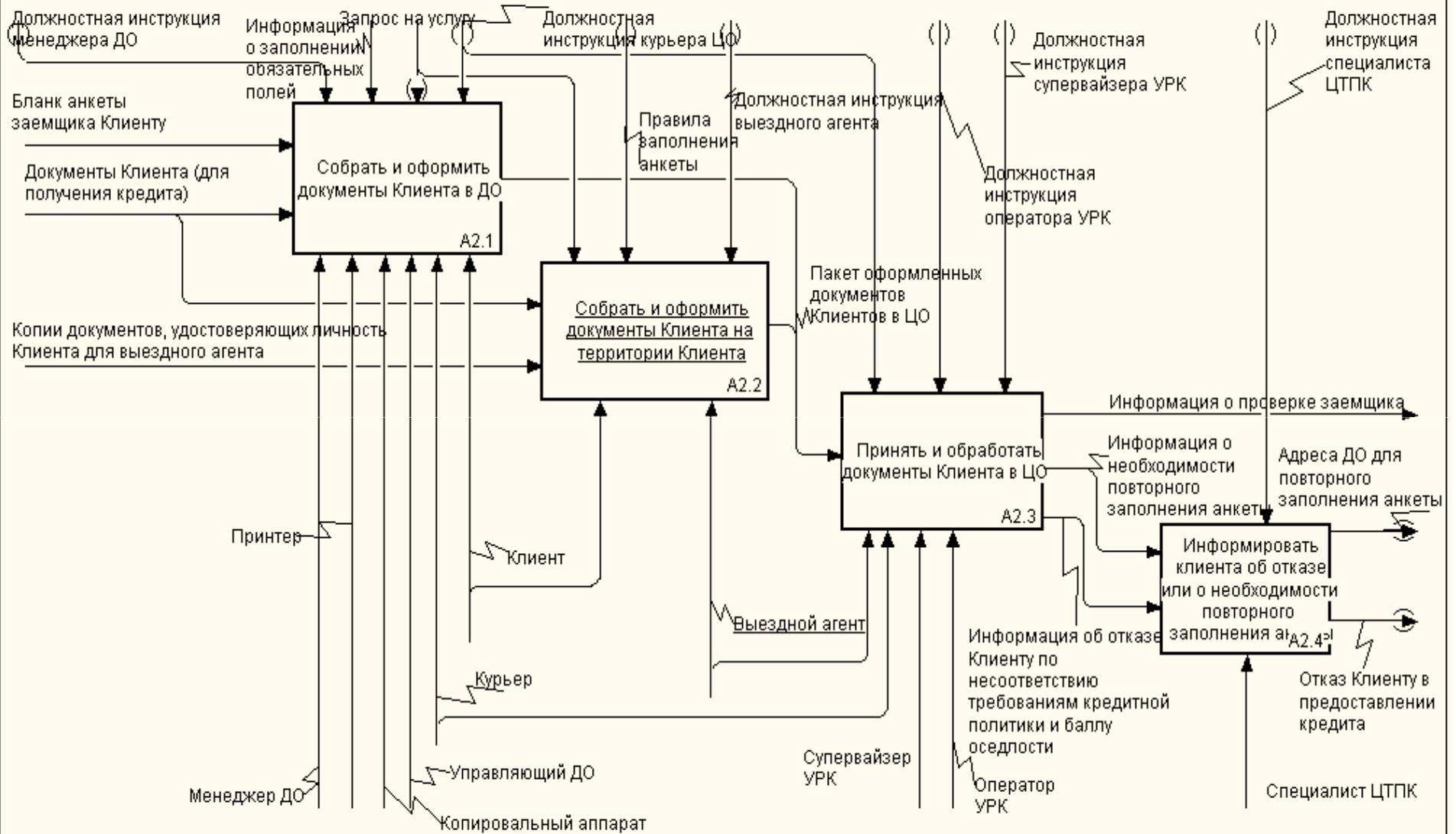
- call–centre
- SMS
- отделения (доп. Офисы)
- офис работодателя

оптимизация процессов: задачи

- интеграция АБС –CRM–DW/BI
- процессы контактов с клиентом ценность клиента
- получение и обработка заявки/анкеты
- проверка клиента
-

фрагмент процесса «проверка заемщика»





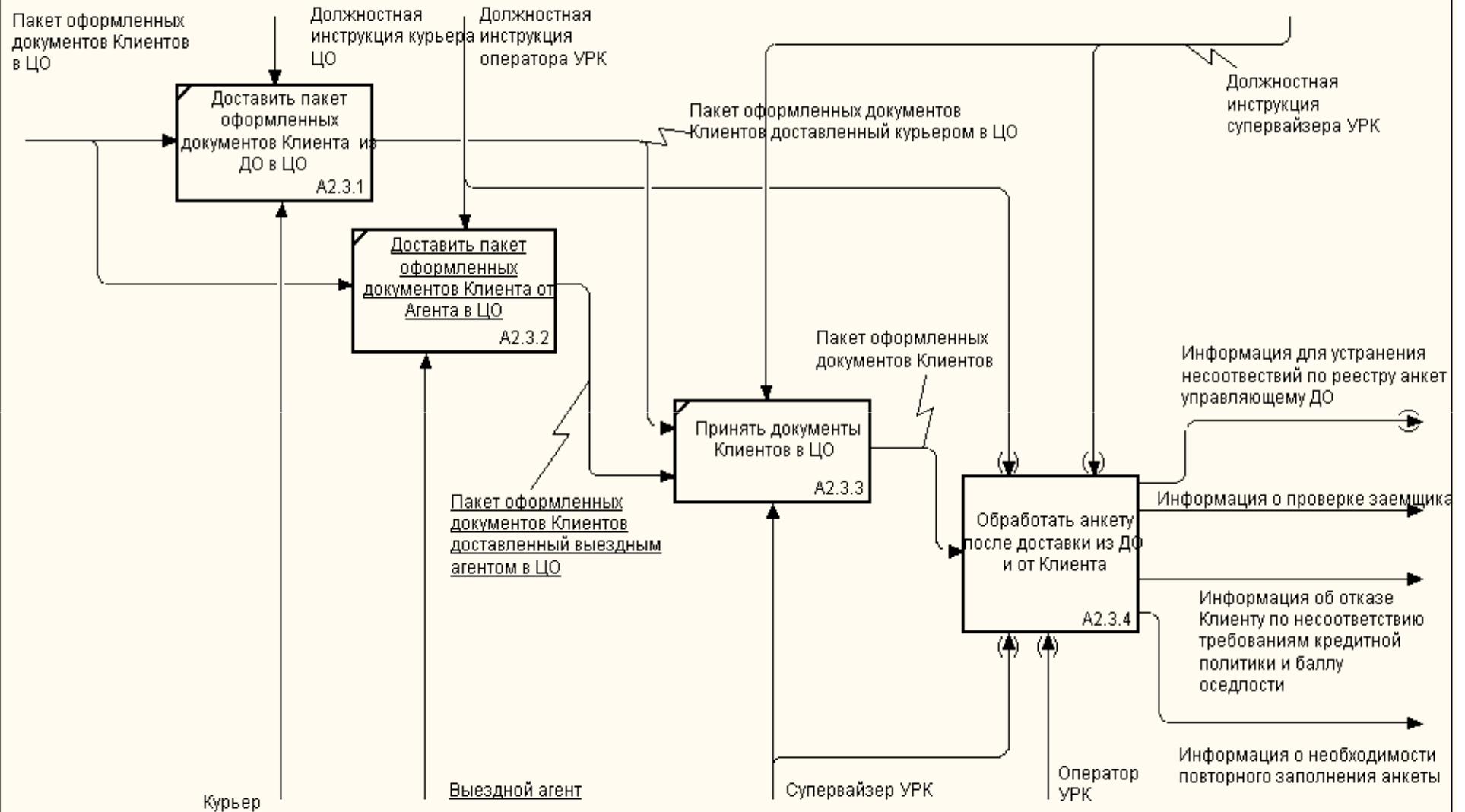
NODE:

A2

TITLE:

Собрать и оформить документы Клиента

NUMBER:



NODE:

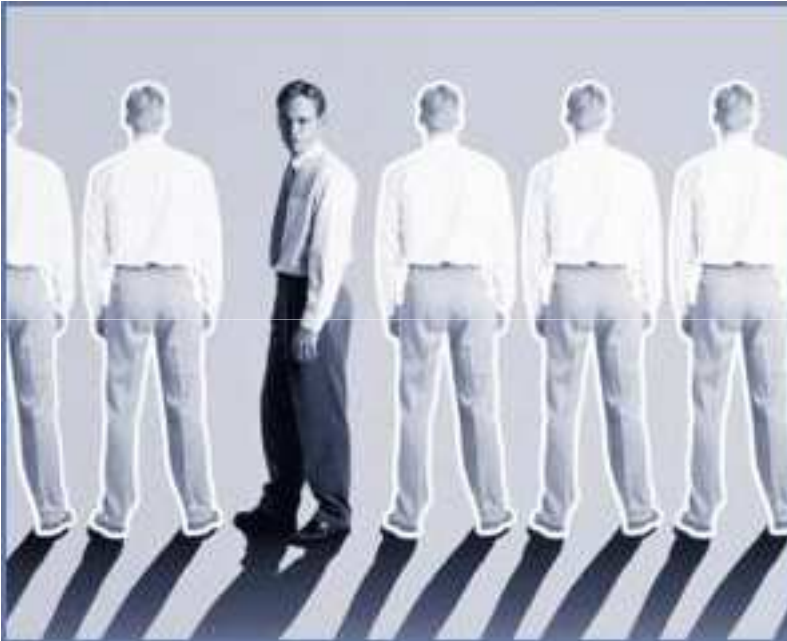
A2.3

TITLE:

Принять и обработать документы Клиента в ЦО

NUMBER:

подготовка персонала



.....

.....

процесс эффективной подготовки персонала



подготовка персонал

- полноформатный учебный центр – до 2 месяцев
- повышение квалификации – 1 неделя/квартал
- подготовка по новому продукту – до недели

результат

*план выполнен
капитализация растёт
дивиденды и опционы*



спасибо за внимание!

Вадим Дозорцев

Контактная информация:
(495) 788-09-41
www.bernerandstafford.ru