



Конференция «Розничный финансовый бизнес: привлечение и удержание клиентов. Разработка и внедрение программ лояльности».

Эффективный розничный бизнес: **Принципы организации**

Кузнецов Ф.А. Управляющий партнер, ООО «Стратегия и Бизнес»

Москва, 22 марта 2010 года

www.strategyandbusiness.ru

+7 495 500 60 97



О КОМПАНИИ

- Компания «Стратегия и Бизнес» была основана в 2009 году.
- Наша команда сложилась из молодых и талантливых банкиров, в разное время занимавшихся различными направлениями бизнеса на рынке финансовых услуг и имеющих отличный опыт в своих сферах специализации. Мы сделали ставку на мобильность, высокое качество и скорость работы. Оказание услуг построено на наиболее эффективных и удобных как для нас, так и для клиентов методах. Все эти особенности позволяют нам удовлетворять максимум потребностей наших клиентов.
- Мы построили эффективное сотрудничество с рядом российских и зарубежных государственных и частных финансовых институтов и инвестиционных организаций, с различными деловыми объединениями (включая Ассоциацию российских банков, отраслевые союзы и деловые советы при ТПП РФ), с государственными органами, с международными торговыми и системообразующими компаниями, а также с нашими партнерами из числа ведущих консалтинговых и юридических компаний, с которыми мы совместно оказываем услуги ряду клиентов.

Мы оказываем услуги Банкам и Финансовым институтам, Корпоративным клиентам, Иностранным компаниям и Партнерам по работе с физическими лицами.

Банкам и финансовым институтам:

- ✓ стратегический консалтинг, комплексная оценка текущей ситуации в банке для выявления слабых мест и определения путей оздоровления
- ✓ создание новых и повышение эффективности существующих бизнес-процессов, подбор или обучение существующих кадров
- ✓ "подключение" к программам финансирования крупных российских и международных финансовых институтов
- ✓ организация российского и зарубежного финансирования (МБК, двусторонние кредиты, синдицированные кредиты, выпуск облигаций и акций)
- ✓ помощь в реструктуризации задолженности банка
- ✓ развитие отношений с иностранными инвесторами и банками-корреспондентами
- ✓ рефинансирование кредитного портфеля (в том числе – ипотечного)
- ✓ помощь в высвобождении ресурсов за счет реструктуризации кредитного портфеля
- ✓ помощь в продаже непрофильных активов
- ✓ привлечение крупных и средних корпоративных клиентов, привлечение потоков клиентов из разряда МСБ и физических лиц (строго в соответствии с требованиями каждого банка или финансового института)
- ✓ услуги по организации бизнеса за пределами РФ (открытие представительства, открытие или подбор локального дочернего банка, создание фондов и SPV ad-hoc)

Каналы привлечения клиентов на кредитование:

- ➔ Агентская сеть: организация команды внешних агентов (проведение обучающих тренингов и сертификации, удобный софт для агентов, мотивационная составляющая)
- ➔ Проработка базы корпоративных клиентов (кросс-продажи, простота документооборота, лучшие условия продуктов, сервис)
- ➔ Работа с розничными сетями
- ➔ Ко-брендинговые программы
- ➔ Реклама
- ➔ Профессиональные участники рынка: брокеры, риэлторы, страховщики (мотивация, предпочтения, сервис)

Принципы работы:

- ✓ Привлечение: проработка партнерских баз (агентства недвижимости, страховые компании), реклама на сайте Банка
- ✓ Жесткий отбор (проверка СБ, рекомендации)
- ✓ Обучающие семинары и тренинги с итоговой сертификацией (постоянный характер)
- ✓ IT платформа (персональный кабинет, доступ к рабочим данным, возможность выгрузок, статистика)
- ✓ Мотивация (за новых клиентов, за качество клиентского портфеля по итогам отчетного периода, номинации)
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ Персональный подход
- ✓ Обилие раздаточного материала

Результат: наработка лояльной банку неограниченной «армии»
внештатных сотрудников

Принципы проработки:

- ✓ Специальные продукты (низкая процентная ставка, минимальные комиссии, VIP-продукты для топов)
- ✓ Объединенная проработка клиентской базы с курирующим подразделением Банка
- ✓ Проведение выездных презентаций менеджменту компаний
- ✓ Лояльный скоринг
- ✓ Персональные менеджеры, ДО
- ✓ IT платформа (размещение рекламы на внутреннем портале компании и оперативное обновления данных)
- ✓ Мотивация (сотрудники отдела кадров)
- ✓ Обилие раздаточного материала (стенды, наклейки, брошюры)

Важно: обилие информации по работодателю, высокое качество клиентов



Взаимодействие:

- ✓ Специальные продукты (низкая процентная ставка, отсутствие комиссий)
- ✓ Электронный документооборот
- ✓ Высокая скорость принятия решения
- ✓ Обязательная проверка СБ
- ✓ Безопасная и удобная для клиента схема выдачи
- ✓ Персональные менеджеры
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ IT платформа (понятная и удобная программа для заведения заявки, персональный кабинет)
- ✓ Обилие раздаточного материала (стенды, наклейки, брошюры)

Результат: большие клиентские потоки

Кто они?

- Кредитные брокеры
- Риэлторы

Принципы работы:

- ✓ Обязательная проверка СБ
- ✓ Электронный документооборот
- ✓ Высокая скорость принятия решения
- ✓ Персональный подход
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ Проведение тренингов и аттестаций



Приоритеты в работе банков сегодня:

- ✓ Лояльность клиентов
- ✓ Качество услуг, скорость принятия решения
- ✓ Клиентоориентированность, гибкость условий
- ✓ Высокое качество сервиса

Важно: процентная ставка и специальные условия менее значимы

Возможные решения:

- ✓ Внедрение Private Banking и его элементов в работу Банка, развитие малостандартизированных продуктов для VIP-клиентов
- ✓ Предоставление клиентам «конструктора» продукта - чтобы продукт собирался исходя из потребностей клиента

Результат: увеличение количества довольных постоянных клиентов, рекомендующих свой банк



Спасибо за внимание!

www.strategyandbusiness.ru

+7 495 500 60 97

info@strategyandbusiness.ru