

Упражнение№1 «СВОЙСТВО-СВЯЗКА-ВЫГОДА»

Объединяем группу в 4 команды. Задача каждой команды подготовить и прописать сценарий диалога Сотрудник – Клиент по теме: Продвижение кредитных продуктов, учитывая все пройденные этапы (время выполнения задания – 15 минут).

Затем проиграть диалог в паре «Сотрудник-Клиент» (время на демонстрацию – 15 минут).

По итогам выступления каждой группы. Получение обратной связи от участников тренинга. Выставление бально - рейтинговых оценок.

Упражнение№2 : «ОТВЕТЬТЕ НА ВОЗРАЖДЕНИЯ» (Устно)

Клиент сказал:

«Зачем мне «Мобильный банк», лишние деньги за него платить...»

«Я привык по-старинке в окне черед работника банка оплачивать...»

«Мне с обычными платежками удобно. Я всегда вижу, сколько мне прислали и когда я оплатила. Я их храню 3 года. Вдруг что...»

«Это слишком сложно для меня! Я не разбираюсь в технике...»

«Очень сложно вводить много цифр. Я плохо вижу - в квитанции все мелко написано...»

« Многие утверждают про частые мошенничества с оплатой через терминалы и банкоматы!..»

«Зачем мне «Автоплатеж по кредиту»? Говорят, что платежи могут удвоиться...»

«Не хочу оплачивать кредит через терминал, он не выдает сдачу!..»

9) « Проценты за кредит на счет получателя могут не поступить...»

10) «Ваши кредитные продукты стоят столько же, как в соседнем банке, а почему я должен выбрать вас?»