

## **ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ МОБИЛЬНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ**

Департамент управления и развития региональной сети АО Россельхозбанк



# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ФОРМАТУ МОБИЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР

Формат **МОБИЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР** разработан в рамках решения задачи по переходу от принципа территориального охвата сельских территорий к охвату услугами Банка с обеспечением возможности привлечения клиентов на обслуживание без визита в точку продаж.

Применение формата предусмотрено Концепцией развития региональной сети Банка до 2025 года<sup>1</sup> и Программой развития региональной сети Банка до 2025 года<sup>2</sup>.



## МОБИЛЬНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ:

- ✓ являются штатными сотрудниками Банка<sup>3</sup> в рамках частичной занятости (оклад 1/3 МРОТ + балльная система мотивация);
- ✓ обеспечены для работы планшетами с банковской программой, лупами для проверки подлинности документов, боксами для хранения пластиковых карт и документов;
- ✓ имеют право идентифицировать клиентов, регистрировать нового клиента и подключать к ДБО. Осуществляют продажу продуктов и оказание услуг, предусмотренных банковской программой на планшете;
- ✓ осуществляют передачу документов в ВСП/ОПИО ежедневно через курьерскую службу Банка;
- ✓ приоритетно осуществляют прием населения по установленному графику на территории администраций районов и населенных пунктов, корпоративных/зарплатных клиентов не закрепленных за менеджером прямых продаж и иных возможных партнеров. При отсутствии возможности организации зон обслуживания работа Мобильного менеджера носит разъездной характер (организация рабочего места в ВСП не предусмотрена).

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ФОРМАТУ МОБИЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР

## Рекомендованные требования к кандидатам

- ▶ 1) Возраст: от 21 до 60 лет (рекомендация)
- ▶ 2) Образование: средне-профессиональное, неоконченное высшее, высшее
- ▶ 3) Опыт работы:
  - Наличие опыта в продажах розничных продуктов и услуг;
  - Наличие навыков работы в MS Office, Internet
  - Навыки ведение социальных сетей
- ▶ 4) Возможно оформление самозанятых и ИП
- ▶ 5) Возможно оформление по совместительству (без оформления ДМС)

## Оборудование ММ



Планшет с чехлом-клавиатурой для использования системы «ЕФР»<sup>1</sup>



Лупа для проверки подлинности документов с ультрафиолетовой подсветкой



Огне-водостойкий бокс для хранения планшета, клиентских документов и банковских карт

# Система обучения МОБИЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА (НОВОГО СОТРУДНИКА)

Для обучения новых мобильных менеджеров разработана комплексная программа.

Обучение проводится в установленные комплексной программой сроки посредством доступа к Учебному порталу с использованием планшета.

	<b>Этап 1</b>	<b>Этап 2</b>	<b>Этап 3</b>	<b>Этап 4</b>	<b>Этап 5</b>	
	<b>Общее вводное обучение</b>	<b>Карточные продукты и ДБО</b>	<b>Кредитные продукты Банка</b>	<b>Коробочное и инвестиционное страхование</b>	<b>Навыки продаж</b>	<b>Итоговое тестирование</b>
	1-2 день	3-4 день	5-6 день	7-8 день	9-12 день	
<b>Содержание этапа</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Адаптационный семинар</li> <li>Основные стандарты и положения работы в Банке</li> <li>Информационная безопасность и противодействие мошенничеству</li> <li>Знакомство с функционалом ММ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дебетовые зарплатные карты Банка, программа Урожай;</li> <li>Кредитные карты (условия предоставления, документы);</li> <li>ДБО ФЛ (Мобильный и интернет-банк)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Потребительское кредитование (условия предоставления, документы);</li> <li>Ипотечное кредитование (условия предоставления, документы);</li> <li>Коллективное страхование;</li> <li>Заведение заявок через «Легкий фронт»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Коробочные страховые продукты;</li> <li>Программы инвестиционного и накопительного страхования жизни;</li> <li>Удержание клиентов и пролонгация страховых продуктов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Основные техники продаж;</li> <li>Эффективное общение по телефону;</li> <li>Навыки проведения презентации;</li> <li>Кросс-продажи;</li> <li>Клиентский сервис. Лучшие практики Россельхозбанка</li> </ul>	<b>ИТОГОВОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ ПО ЗНАНИЯМ ПРОДУКТОВ БАНКА И НАВЫКАМ ПРОДАЖ</b>
<b>Инструмент</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дистанционные курсы</li> <li>Электронное тестирование</li> <li>Записи вебинаров</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дистанционные курсы;</li> <li>Видеокурсы;</li> <li>Электронное тестирование;</li> <li>Записи вебинаров</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дистанционные курсы;</li> <li>Видеокурсы;</li> <li>Электронное тестирование</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дистанционные курсы;</li> <li>Видеокурсы;</li> <li>Электронное тестирование</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Дистанционные курсы;</li> <li>Видеокурсы;</li> <li>Записи вебинаров</li> </ul>	

# ФУНКЦИОНАЛ ПАК «ЛЕГКИЙ ФРОНТ»

## Сбережения:

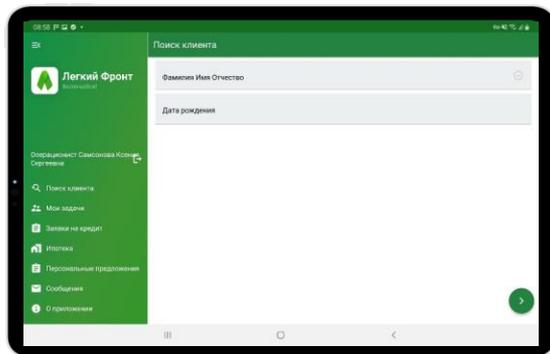
- Подключение ДБО
- Текущий счёт
- Накопительный счёт
- Прием заявки на выпуск дебетовой карты
- Выдача дебетовой карты
- Коробочные страховые продукты дочерних компаний и других партнеров
- Оформление вкладов

## Кредитование:

- Заявка на потребительский кредит (короткая и полная)
- Заявка на кредитную карту (короткая и полная)
- Выдача персонализированной кредитной карты
- Поиск персональных предложений и оформление заявки на предодобренные кредитные карты и потребительские кредиты
- Заявка на ипотеку (через портал «Свое жильё»)

## Сервисы:

- Сервис для руководителей в РФ по работе с отчётами об активности работников
- Автоматическое заполнение печатных форм
- Изменение адреса клиента
- Верификации номера телефона клиента с помощью смс сообщения
- Курьерская доставка дебетовых и кредитных карт



## Планы развития на 2025 год:

### Расширение списка продуктов доступных к продаже и оформлению:

- Оформление дебетовых карт зарплатных тарифных планов (с привязкой к договору)
- Оформление накопительных счетов с надбавкой за оборот по карте
- Выдача и активация дополнительных неименных кредитных карт

### Расширение списка услуг:

- Регистрация клиента в сервисе ГОСУСЛУГИ
- Оформление заявления на перевод пенсии в Банк

### Улучшение процесса:

- Реализация функционала по безбумажной модели обслуживания

# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА МОБИЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА (ОПЦИОНАЛЬНО)

Варианты рабочего места Мобильного менеджера в помещении Администрации: Стойка с рекламно-информационным материалом; возможен прием жителей по графику

