

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 года¹ и Программой развития региональной сети Банка до 2025 года².



МОБИЛЬНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ:

- ✓ являются штатными сотрудниками Банка³ 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»¹



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.

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

ФУНКЦИОНАЛ ПАК «ЛЕГКИЙ ФРОНТ»

Сбережения:

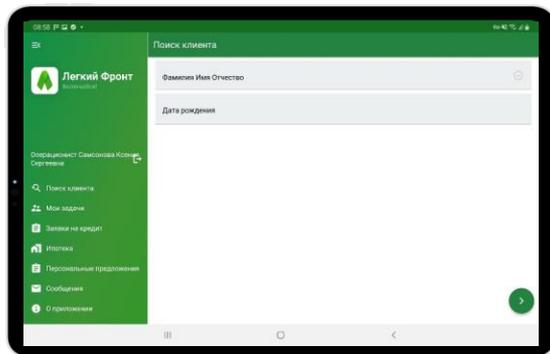
- Подключение ДБО
- Текущий счёт
- Накопительный счёт
- Прием заявки на выпуск дебетовой карты
- Выдача дебетовой карты
- Коробочные страховые продукты дочерних компаний и других партнеров
- Оформление вкладов

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

