

## СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная программа состоит из одного модуля: «Взаимодействие с клиентом банка: переговоры, общение, продажи».

### Темы и продолжительность занятий модуля:

<b>Индекс темы</b>	<b>Тема</b>	<b>Уч.час</b>	<b>Вид работы</b>
<b>1. Заочное обучение</b>			
<b>1.</b>	<b>Самостоятельная работа без отрыва от производства:</b>	<b>72</b>	
1.1.	<b>Тема 1. Как привлекать клиентов в банк.</b>	5	Изучение теоретических материалов
1.2.	<b>Тема 2. . Как и для чего создавать и использовать базу клиентских контактов.</b>	5	Изучение теоретических материалов
1.3.	<b>Тема 3. Какие задачи следует решать на переговорах (шесть задач на эффективность).</b>	5	Изучение теоретических материалов
1.4.	<b>Тема 4. Задача первая – эмоциональный контакт с клиентом.</b>	5	Изучение теоретических материалов
1.5.	<b>Тема 5. Задача вторая – трудности расспроса клиента.</b>	5	Изучение теоретических материалов
1.6.	<b>Тема 6. Задача третья – неявное управление беседой (“отслушивание”).</b>	5	Изучение теоретических материалов
1.7.	<b>Тема 7. Задача четвертая – убедительно предложить услугу (продукт).</b>	6	Изучение теоретических материалов
1.8.	<b>Тема 8. Задача пятая (версия I) – что делать, если клиент отказывается.</b>	6	Изучение теоретических материалов

1.9.	<b>Тема 9. Задача пятая (версия II) – что делать, если клиент колеблется.</b>	6	Изучение теоретических материалов
1.10.	<b>Тема 10. Задача пятая (версия III) – что делать, если клиент прячется за отговорки.</b>	6	Изучение теоретических материалов
1.11.	<b>Тема 11. Задача пятая (версия IV) – как использовать эмоции сомневающихся клиентов.</b>	6	Изучение теоретических материалов
1.12.	<b>Тема 11. Задача шестая – как закончить встречу с клиентом.</b>	6	Изучение теоретических материалов
1.13.	<b>Выводы.</b>	3	Изучение теоретических материалов
1.14.	<b>Итоговый контроль знаний</b>	3	Тестирование
	<b>Всего учебных часов заочного обучения</b>	<b>72</b>	