

Повышение качества продаж финансовых продуктов

ТРЕНИНГОВАЯ ПРОГРАММА

TalentCapital

Персональные финансы | Бизнес-симуляции | Кросс-культурный менеджмент



Идея тренинговой программы. Цели тренинговой программы.

Идея Тренинговой Программы

В настоящее время наблюдается **стремительное развитие** рынка финансовых услуг Украины. Открывается все больше и больше различных финансовых институтов (**банки, кредитные союзы, страховые компании, КУА**). **Успех** на столь динамично развивающемся и конкурентном рынке, зависит от **людей-консультантов**, которые непосредственно работают с клиентами. От **качества подготовки и опыта** данных людей зависит конечный результат. Реалии украинских финансовых институтов таковы, что большинство консультантов **не обладают достаточной квалификацией**, для повышения лояльности клиентов.

Выработке профессиональных навыков финансового консультирования и **посвящена** данная программа.

Цели Тренинговой Программы (для компании)

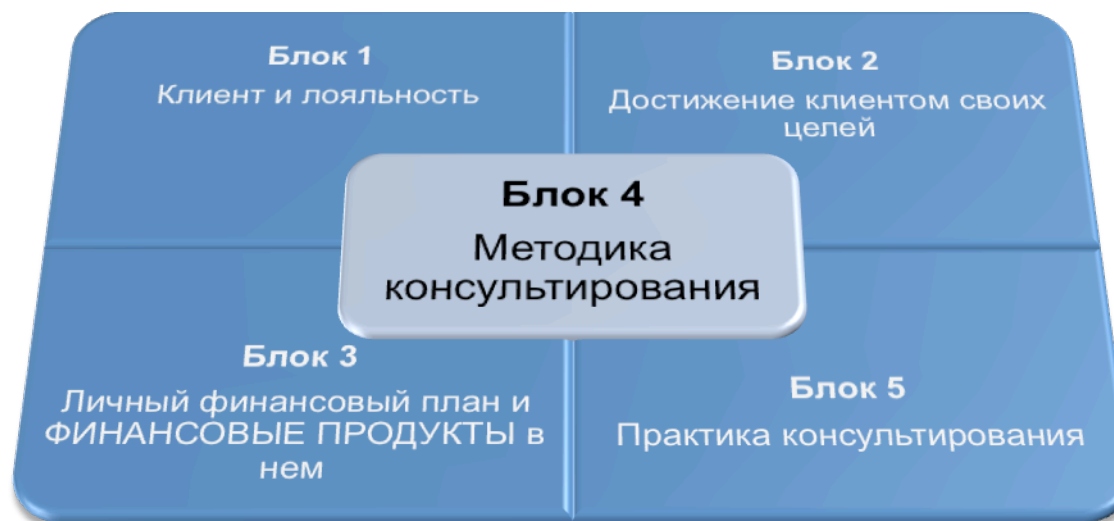
- **Показать возможность** использования альтернативных **финансовых инструментов** для **понимания преимуществ собственного продукта**
- **Научить выделять** продукт компании среди всего спектра финансовых продуктов
- **Заложить основы** финансового консалтинга у сотрудников компании для более комплексного подхода к работе с клиентом
- Повысить **благополучие** сотрудников **без увеличения** размера **компенсационного пакета**
- **Повышение мотивации** сотрудников, что способствует **повышению результатов** компании

Цели Тренинговой Программы (для сотрудника)

- **Дать комплексное видение** места **денег** в жизни человека
- **Научить** максимально **эффективно пользоваться деньгами**, как инструментом для **достижения личных целей**
- **Показать эффективность** использования и **научить** пользоваться **финансовыми инструментами** для **управления личными финансами**
- Показать влияние **риска** в управлении личными финансами и **научить управлять** им
- **Научить создавать активы**, независимо от текущей финансовой ситуации человека
- **Выработать навык** создания **активного капитала (инвестирование)**

*«Богатство – не в
обладании сокровищем, а в
умении его использовать»
Наполеон I*

Структура тренинговой программы



Средства у нас есть.
У нас ума не хватает.
(с) Матроскин,
м/ф "Зима в Простоквашино"

Основа программы

Акценты на **инструментарий и методики** как возможность **повышения эффективности продаж и качества обслуживания** (консультирования) **клиентов**.

И как следствие, **рост и успешность** в карьере финансового консультанта

Предтренинговая подготовка

- **Определение потребностей компании**
Индивидуальная встреча с руководителем HR департамента или ответственным лицом. Для максимального адаптивования продукта под потребности компании.
- **Определение потребностей сотрудников**
Анкетирование сотрудников – участников тренинга. Для максимального адаптивования продукта под их потребности.
- **Базовый аудит уровня знаний каждого из участников**
Перед тренингом проводится анкетирование всех участников. Анкета содержит вопросы из большинства сфер затрагиваемых на тренинге. Анализ анкет позволяет сделать тренинг наиболее полезным для каждого участника.

Описание программы по блокам

Блок 1 Клиент и лояльность (60 минут)

Цель блока: Выделить ценность лояльного подхода к клиенту со стороны консультанта через понимание потребностей клиента и предоставление решения, максимально подходящего именно для него!

Соответственно - понимание верного Алгоритма продажи продуктов клиенту.

Окунаемся в клиента (Портрет и потребности клиента, у клиента есть мечта, на реализацию которой нужны деньги – возможно поэтому он у нас)

- Блок знакомства (Ваши цели, мечты, достижения – аналогия с клиентом)
- Сколько времени нужно? (оказывается все реально!)
- Чем мечта отличается от цели? (переходим к фиксации времени)

Если цели нет – предполагаем (дом, машина, ребенок) и/или предлагаем общепризнанные.

*Поговорка
"Знание - сила" неверна.
Правильно будет так:
"Примененное знание - сила".
Бодо Шефер, "Путь к
финансовой независимости"*

Описание программы по блокам

Блок 2 | Достижение клиентом своих целей (2 ч)

Линия времени жизни (соединяем потребности / мечты и методы достижения)

- Анализ **стоимости цели** (по линии времени жизни)
- Введение Героя (Портрет Д.Ф. = портрет клиента) – пример: аудитория как клиент
- **Расчет «стоимости мечты»** (сколько времени нужно, чтоб достичь, какие инструменты / Активы необходимы)
- **Построение системы АКТИВов**, как единственная разумная стратегия для достижения своих целей – **смысл инвестирования**
- Игра «Цель за время» (ОС. Аналогия со Стратегией для клиента в работе ПИФами)

Определение текущего финансового состояния клиента (как важной составляющей консультирования, для продолжения наиболее подходящей стратегии с использованием ПИФов **или что нам нужно знать о клиенте?**)

- Разбор кейса (3 варианта финансового состояния клиента)
- **Персональный бюджет** (основы управления)
- **3 Типа Денег**
- **Управление базовыми рисками** или **План Защиты №1** (раскрываем риски потери активного дохода – просчитываем сценарий защиты)
- Расчёт затрат на жизнь в мес/год
- **Формула Богатства** – первый сигнал о реальном финансовом состоянии клиента!

*“Нажить много денег -
храбрость; сохранить их -
мудрость, а умело
расходовать - искусство.”
Б. Авербах*

Описание программы по блокам

Блок 3 Личный Финансовый План и ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ в нем (2 ч)

Финансовые Инструменты (Проработка по сценариям и типам клиента)

- Финансовые рынки в целом (история развития у нас и на западе)
- **Ромашка ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ** – акцент на ПИФах
- Практика (кейс) для финансовых консультантов - начинаем с понятных клиенту инструментов
- **Определение уровня приемлемого риска для клиента** (пример прямо на участниках)

Составление ЛФП - Личного Финансового Плана на 1 год

- Пример жизни клиента в цифрах (в группе, интерактив на экране)
- **Анализ данных в ЛФП** – оценка объема накоплений и/или инвестиций с использованием ВЫБРАННЫХ Финансовых Инструментов (примеры с ПИФами)
- Акценты для финансового консультанта для **целостного видения клиента**

Стратегия инвестирования на 3-5 лет

- **Пример цели и ее решения** с использованием портфеля ПИФов – работа с клиентов уже с учетом его финансового состояния и принятием определенного уровня риска
- Решение задачи **Управления рисками с использованием ПИФов**
- Снова про Мечты и Цели
- Задачи начинающего инвестора на 1-й год (фиксация навыков)

*“Помните, что деньги
обладают способностью
размножаться.”
Б. Франклин*

Описание программы по блокам

Блок 4 Методика консультирования (2 ч)

Методики консультирования на основе целостной модели Личных Финансов Клиента

- **Сценарии консультирования** (примеры 3-х типов «инвесторов», алгоритм диалога, Речевые стратегии)
- **Техники Продаж** (с учетом целей клиента и степенью его готовности к инвестированию)
 - **Модель Кролара SABONE** (техника позволяет понять и выявить ведущие мотивы поведения человека. На базе поведенческих мотивов модель позволяет выявить истинные потребности человека и применить определенную конкретную тактику).
 - **Техника «СВ»** (это перевод Свойств Услуги в выгоду от ее использования. Техника основана на презентации, как свойств Продукта, так и связанных с ними Выгод).
 - Технология целенаправленного сбора информации (строиться на использовании пирамиды выявления информации с помощью различного вида вопросов, что ведет нас к заведомо планированной цели).
 - **Работа с возражениями** (освещается несколько схем работы с возражениями, в аспекте работы финансового консультанта).
- **Работа с корпоративной книгой продаж.**
 - В интересах точного внедрения технологий компании поведение её сотрудников должно на 80% регламентироваться предварительно подготовленным типичным сценарием и на 20% определяться импровизацией. Поэтому создается корпоративная книга с определёнными сценариями поведения.
 - Эта книга – сборник языковых и поведенческих шаблонов, специально адаптированных под продукт или услуги данной компании, под принятые в ней формы коммуникации, продажи и под основные типы клиентов.
 - Работа с ней включена в предтренинговую подготовку, а также во время тренинга, на основе техник и приемов рассмотренных в тренинге.
- **Смежные продукты** (подтверждаем профессионализм Финансового консультанта и повышаем лояльность клиента)

*“Бизнес - это искусство
извлекать деньги из кармана
другого человека, не
прибегая к насилию.”
М. Амстердам*

Описание программы по блокам

Блок 5

Практика консультирования (1 час)

Закрытие

- Примеры консультирования (парные интерактив-кейсы на практику консультирования)
- Дополнительные материалы в процессе консультирования в зависимости от типа клиента
- Вопросы / ответы эксперта

Посттренинговая подготовка

- **Аудит уровня знаний и компетенций каждого из участников** После тренинга проводится анкетирование всех участников. Анкета содержит вопросы из большинства сфер затрагиваемых на тренинге. Анализ анкет позволяет оценить уровень развития основных компетенций и навыков каждого участника вырабатываемых на тренинге.
- **Консультационная поддержка**

*“Моя первая заповедь
такова: слушайте,
слушайте, слушайте тех,
кто делает работу.”
Г. Перо*

Эффекты Тренинговой Программы

Эффекты Тренинговой Программы (для компании)

- **Повышение качества** работы с клиентами, что повысит лояльность клиентов
- Применение основ финансового консалтинга при работе с клиентами
- **Повышение качества** проводимых мероприятий ориентированных на привлечение потенциальных клиентов
- **Минимизация издержек** на дополнительное поощрение персонала (бонусы, повышение зарплаты)
- **Повышение ценности корпоративного компенсационного пакета** для сотрудников
- **Увеличение времени** работы сотрудника на компании
- **Повышение мотивации** сотрудников и их **лояльности к компании**
- **Повышение ответственности сотрудников** за выполняемую работу и получаемую компенсацию
- **Финансово-грамотные** сотрудники

*«Хотеть недостаточно,
надо действовать!»
И. Гёте*

Эффекты Тренинговой Программы (для сотрудника)

- **Целостный взгляд** на использование своих **финансов** во всех сферах жизни (**семья, здоровье, любовь, профессия**)
- **Повышение ощущения собственной свободы** и **изменение отношения** к использованию денег
- **Оптимизация** личных **расходов**
- **Легкость в выборе и использовании** **финансовых инструментов**
- **Изменение отношения к рискам** при управлении личными финансами
- **Повышение защищенности** от финансовых рисков
- **Использование** навыка **инвестирования** для **достижения** **личных долгосрочных целей**



Условия проведения и стоимость тренинговой программы

Условия проведения Тренинговой программы

- **Количество участников** тренинговой программы в одной группе до **17 человек**
- **Минимальное количество** участников – **12 человек**
- **Все участники** тренинговой программы **проходят анкетирование** перед проведением
- **В стоимость семинара входит:** авторский раздаточный материал, кофе-брейки, индивидуальные консультации в процессе тренинга, рабочая папка, блокнот, ручка
- Всем участникам тренинга выдается сертификат
- **Стоимость участия** одного сотрудника – **300 EUR**
- **Стоимость участия** каждого участника, **после 12-го** – **275 EUR**

*«Бедный - это тот, кто отказывается управлять тем, что имеет.»
В. Завьялов*





Повышение качества продаж финансовых продуктов

(для финансовых консультантов)

ТРЕНИНГОВАЯ ПРОГРАММА

TalentCapital

Персональные финансы | Бизнес-симуляции | Кросс-культурный менеджмент

Дмитрий Мельник
Управляющий партнер

+38 (067) 232 32 10
dmitry@melnyk.kiev.ua