

**Государственное бюджетное профессиональное  
Образовательное учреждение Московской области  
«Сергиево-Посадский колледж»**

---

**АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ КУРСА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Название курса:** АГЕНТ БАНКА

**Вид курса:** дополнительное образование

**Целевая аудитория курса:** обучающиеся 10 11 классов социально-экономического профиля.

**Общее количество аудиторных часов:** 72 часа

**Цель курса:** программа курса направлена на подготовку специалистов, которые продвигают банковские продукты и услуги среди частных лиц и организаций. В рамках обучения изучают ключевые аспекты банковского дела, включая кредитование, депозитные операции и работу с клиентами. Курс структурирован по модульному принципу, что позволяет последовательно осваивать необходимые компетенции. Программа сочетает теоретические блоки с практическими заданиями, имитирующими реальные рабочие ситуации.

**Содержание курса:**

| Наименование темы                                          | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Количество часов |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Тема 1.1. Банковская триада.<br>Качество банковских услуг. | 1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт», «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.                                                                                                                                                                                                                                                   | 8                |
|                                                            | 2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. |                  |
|                                                            | 3. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, Предлагаемые банком, их преимущества и ценности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |
| Тема 1.2. Жизненный цикл банковского                       | Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                |

|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>продукта.<br/>Ценообразование в банке.</b>                                                                 | банковского продукта. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
| <b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>                                                                     | <p><b>1.</b> Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.</p> <p><b>2.</b> Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.</p>                                                                                                                                                                       | 8  |
| <b>Тема 1.4<br/>Корпоративный и продуктовые бренды банка.<br/>Конкурентоспособность банковских продуктов.</b> | <p><b>1.</b> Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.</p> <p><b>2.</b> Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</p>                                                                                                                                                                                                                              | 6  |
| <b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30 |
| <b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>                                                      | <p><b>1.</b> Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимущества и системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».</p> <p><b>2.</b> Политика банка в области продаж</p> | 10 |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                   | <p>банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.</p> <p><b>3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и Зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.</b></p> |    |
| <b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b> | <p><b>1.</b> Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (InvestRelations). Связи со СМИ или MR (MediaRelations).</p>              | 10 |
|                                                   | <p><b>2.</b> Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
| <b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>      | <p><b>1.</b> Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10 |
|                                                   | <p><b>2.</b> Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации, виды.</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|                                                   | <p><b>3.</b> Каналы для выявления потенциальных коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                             | продуктам и услугам.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
| <b>Практика. Виды работ</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций);</li> <li>2. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</li> <li>3. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов</li> <li>4. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации, политики банка в области корпоративной социальной ответственности</li> <li>5. Изучение стратегии развития банка</li> <li>6. Изучение модели компетенций сотрудников банка, системы оценки результатов деятельности сотрудников, системы оценки качества обслуживания клиентов</li> <li>7. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>8. Групповое обсуждение «Нужна ли культура речи банковскому агенту»</li> <li>9. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>10. Групповое обсуждение темы «Личные и профессиональные качества банковских работников»</li> <li>11. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности»</li> <li>12. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж»</li> <li>13. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов</li> <li>14. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ</li> <li>15. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>16. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг</li> <li>17. Тренинг «Определение типов клиентов»</li> <li>18. Практикум «Моделирование поведения клиентов»</li> <li>19. Групповое обсуждение вопросов «основные ошибки в общении с</li> </ol> | 14 |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                 | клиентами»:<br>Понятие «трудный клиент»<br>Причины появления «трудных клиентов»<br>Критерии выбора банка клиентами<br>Причины, по которым клиент меняет банк<br>Основные принципы долгосрочного<br>сотрудничества банка с клиентами |    |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |                                                                                                                                                                                                                                     | 2  |
| <b>Всего</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                     | 72 |

### Планируемые результаты:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

| Наименование общих компетенций                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;                                                     |
| Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;                                 |
| Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;                                                                        |
| Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;                                                    |
| Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; |
| Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;                                                                                |
| Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;                                                                   |
| Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере                                   |

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| Осуществлять асчетно-кассовое обслуживание клиентов;                            |
| Осуществлять межбанковские расчеты;                                             |
| Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт; |
| Осуществлять и выдавать выдачу кредитов                                         |

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| знать | Определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;<br>Классификацию банковских операций;<br>Особенности банковских услуг и их классификацию;<br>Параметры и критерии качества банковских услуг;<br>Понятие жизненного продукта и его этапы;<br>Структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;<br>Понятия продуктовой линейки банка и ее структуру;<br>Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;<br>Основные банковские продукты для частных лиц , корпоративных клиентов и финансовых учреждений;<br>Организационно-управленческую структуру банка;<br>Составляющие успешного банковского бренда; |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;<br/>понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;<br/>особенности продажи банковских продуктов и услуг;<br/>основные формы продаж банковских продуктов;<br/>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;<br/>условия успешной продажи банковского продукта;<br/>этапы продажи банковских продуктов и услуг;<br/>организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;<br/>отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;<br/>способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;<br/>способы продвижения банковских продуктов;<br/>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;<br/>принципы взаимоотношений банка с клиентами;<br/>психологические типы клиентов;<br/>приемы коммуникации;<br/>способы выявления потребностей клиентов;<br/>каналы для выявления потенциальных клиентов.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|