Как сейчас происходит процесс поиска клиента для привлечение на кредитное обслуживание в банке:

**Диаграмма процесса**



**Пояснения к диаграмме**

| **№** | **Действие** |
| --- | --- |
| 1 | **Начальник отдела продаж** |
| ***Начальник отдела продаж*** (в случае его отсутствия лицо, выполняющее данные функции в подразделении) ежемесячно доводит личный план продаж по видам продуктов, до специалистов. |
| **Специалист отдела продаж** |
| На основе установленных планов ***Специалист отдела продаж*** формирует базу клиентов из потенциальных и действующих клиентов Банка (в системе CRM).  Для этого ***Специалист отдела продаж*** определяет целевую аудиторию потенциальных клиентов c учетом предлагаемых продуктов |
| ***Специалист отдела продаж*** осуществляет поиск потенциальных клиентов, используя каналы поиска, соответствующие продукту |
| ***Специалист отдела продаж*** проводит анализ клиентов, ранее включенных в базу потенциальных клиентов, но не привлеченных на продукт по тем или иным причинам |
| ***Специалист отдела продаж*** формирует базу из потенциальных и действующих клиентов для последующего контакта. База должна пополняться клиентами регулярно по мере работы |
| 2 | **Специалист отдела продаж** |
| После того, как база клиентов сформирована, ***Специалист отдела продаж*** предлагает клиентам услуги Банка.  ***Специалист отдела продаж*** выбирает клиента из сформированной базы потенциальных клиентов, дополнительно из всех доступных источников уточняет следующую информацию (при ее наличии):   * сфера деятельности клиента; * наличие связанных компаний; * в каком банке обслуживается; * какие могут быть конкурентные преимущества Банка. |
| ***Специалист отдела продаж*** планирует структуру беседы, планирует, какие еще продукты можно предложить. |
| ***Специалист отдела продаж*** звонит выбранному клиенту.  Если дозвониться до клиента не удалось, ***Специалист отдела продаж*** планирует повторный звонок  Если дозвониться удалось, но выясняется, что потенциальный клиент прекратил свою деятельность либо номер телефона неверный, ***Специалист отдела продаж*** осуществляет поиск контакта клиента в информационных источниках. |
| В ходе звонка ***Специалист отдела продаж*** уточняет, является ли клиент потенциальным клиентом на предлагаемый продукт  Если клиент не заинтересован в предлагаемой услуге либо имеет ограничения на ее использование, предлагает сотрудничество по другим продуктам или планирует повторный звонок для предложения других продуктов Банка. |
| Если клиент заинтересован в предлагаемой услуге, ***Специалист отдела продаж*** уточняет потребности клиента, ориентируясь на предлагаемый продукт, предлагает встречу для обсуждения условий сотрудничества. |
| Если Клиент потенциально заинтересован в предлагаемой услуге, но в настоящий момент отказывается от сотрудничества, ***Специалист отдела продаж*** планирует повторный звонок, а также направляет клиенту коммерческое предложение (КП). Возможно предложение других продуктов Банка.  Если Клиент заинтересован в сотрудничестве и по итогам переговоров возникает необходимость отправить Клиенту коммерческое предложение, ***Специалист отдела продаж*** формирует коммерческое предложение и отправляет его Клиенту.  Если Клиент заинтересован в сотрудничестве, но отказывается от личной встречи, ***Специалист отдела продаж*** обсуждает подробные условия сотрудничества по телефону.  Если по итогам переговоров Клиент согласен на встречу, ***Специалист отдела продаж*** назначает встречу и, при необходимости, приглашает на встречу специалиста профильного подразделения для осуществления соответствующих консультаций. |
| 3 | **Специалист отдела продаж** |
| ***Специалист отдела продаж*** обсуждает с Клиентом условия сотрудничества (при личной встрече). |
| По итогам обсуждения ***Специалист отдела продаж*** готовит предложение с учетом всех оговоренных деталей и, при необходимости, направляет его Клиенту в виде коммерческого предложения. |
| Если Клиент согласен с коммерческим предложением, ***Специалист отдела продаж*** передает информацию о данном клиенте и, при необходимости, пакет документов в профильное подразделение для дальнейшего заключения договора. |
| ***Специалист отдела продаж*** осуществляет взаимодействие с Клиентом и профильным подразделением до момента заключения договора.  Если Клиент не согласен с предложенными условиями, ***Специалист отдела продаж*** при наличии возможностей формирует новое предложение, которое доводится до клиента на встрече или то телефону.  Если возможность предложения альтернативных условий Клиенту отсутствует либо клиент с ними не согласен, ***Специалист отдела продаж*** планирует повторный звонок клиенту для предложения других продуктов Банка либо данного продукта при изменении условий Банка. |

Недостатки схемы работы банка:

- низкий уровень коммуникации и неправильный подход к построению диалога с клиентом клиентским менеджером при холодных звонках

- менеджеры звонят лицам, которые не принимают решения

-заученные, стандартные тексты

-страх, что клиент откажет, выразит негатив, бросает трубки

- звонки с незнакомых номеров клиентами воспринимаются как спам

-частые звонки банков вызывают негативную реакцию клиентов, частые отказы от сотрудничества

И пр.

Альтернатива, плюсом к продажам является Онлайн -сервис, который позволит кредитным организациям и инвесторам находить проекты для финансирования.

Преимущества: Упрощает процесс поиска денежных ресурсов для бизнеса, а банкам находить потенциальных заемщиков.

-за оставление заявки платить не нужно (мин плата????)

-Всё прозрачно, простая регистрация, безопасность личных данных

Какие недостатки действующих подобных сервисов ( Пример- Ньютон-Финанс)

-нет точного понимания какой банк рассмотрел возможность финансирования

- происходит долгое общение в чате, идет потеря времени, не всегда потенциальные инвесторы/Банки оперативно откликаются за заявки

-заявка малоинформативна, не дает принять решение, долгое одобрение, которое потом не приводит к положительному результату.

-площадка для всех, в том числе часто посещаемая брокерами

Альтернатива:

Создать площадку для потенциальных клиентов и банков, без участи прочих инвесторов в т.ч. ФЛ???

Сделать альтернативу для клиентов при подаче заявок через сайт банка. Не будет привязки к конкретному банку, навязывания условий банком, клиент будет видеть альтернативные предложения других кредитных организаций. «Олимпийская» система принятия решений. Снижение трудозатрат клиента при направлении заявок на кредит в несколько банков, у которых свои требования к пакету документов.

Алгоритм:

-На данной площадке регистрируются Юридические лица и ИП, которые хотят получить финансирование, а также потенциальные банки-кредиторы.

- подача заявки потенциальным заемщиком идет по алгоритму, с предоставлением необходимых документов, которые позволят банку принять предодобренное решение.

Клиент подгружает необходимый пакет документов, часть информации подтягивается из сиситем «Конту-фокус». ИНН, ОГРН, руководитель компании, отчетность за последний финансовый год.

Пример для ЮЛ: для ИП идет другой пакет документов т.к. бухгалтерские балансы не делаются.

Загружаемые документы:

**1 заполняется заявка\*:**

**-Вид запрашиваемого кредита** (срочный кредит, кредитная линия с лимитом задолженности, кредитная линия с лимитом выдачи, овердрафт)

**-** **Сумма запрашиваемого кредита**

**-** **Целевое назначение кредита**

**- Срок пользования кредитом** (срок транша по кредитной линии)

-**График погашения кредита**

**-Процентная ставка за пользование кредитом**

**-Залоговое обеспечение кредита, в том числе поручительства** (физических и юридических лиц)

**- Фамилия, Имя, Отчество, должность, телефон, e-mail контактного лица** для общения по запрашиваемому кредиту

**-** Предоставляем Банку согласие на запрос информации о кредитной истории компании , содержащейся в одном или нескольких бюро кредитных историй.

**2. финансовые документы\*:**

1. Бухгалтерский баланс на 5-ть последних отчетных дат
2. Отчет о прибылях и убытках на 5-ть последних отчетных дат
3. Обортно-сальдовые ведомости сч 66-67 на последнюю отчетную дату
4. Оборотно-сальдовая ведомость 01 счета (основные средства)

\* данные документы позволят банку на первоначальном этапе проверить потенциального заемщика на благонадежность, подготовить предодобренное решение по кредиту.

На выходе клиент в программе видит предварительное решение банка с конкретными параметрами сделки:

* сумма кредита
* срок кредита
* целевое использование
* %% ставка
* Дополнительные комиссии
* Требования к залогу, поручителям.
* Иные коммиссии и требования
* Данные предложения могут поступать от нескольких банков и клиент сам принимает решение в каком банке ему оформить кредит.
* Контактные данные специалиста банка для дальнейшей коммуникации

Т.е. не тратится время на оформление заявок в банки, ожидания одобрения, многочисленных поездок. Сервис обеспечивает приватность, личные данные недоступны посторонним. (информационная безопасность)