



Кейс от Банка ВТБ для Skillcase



Постановка задачи

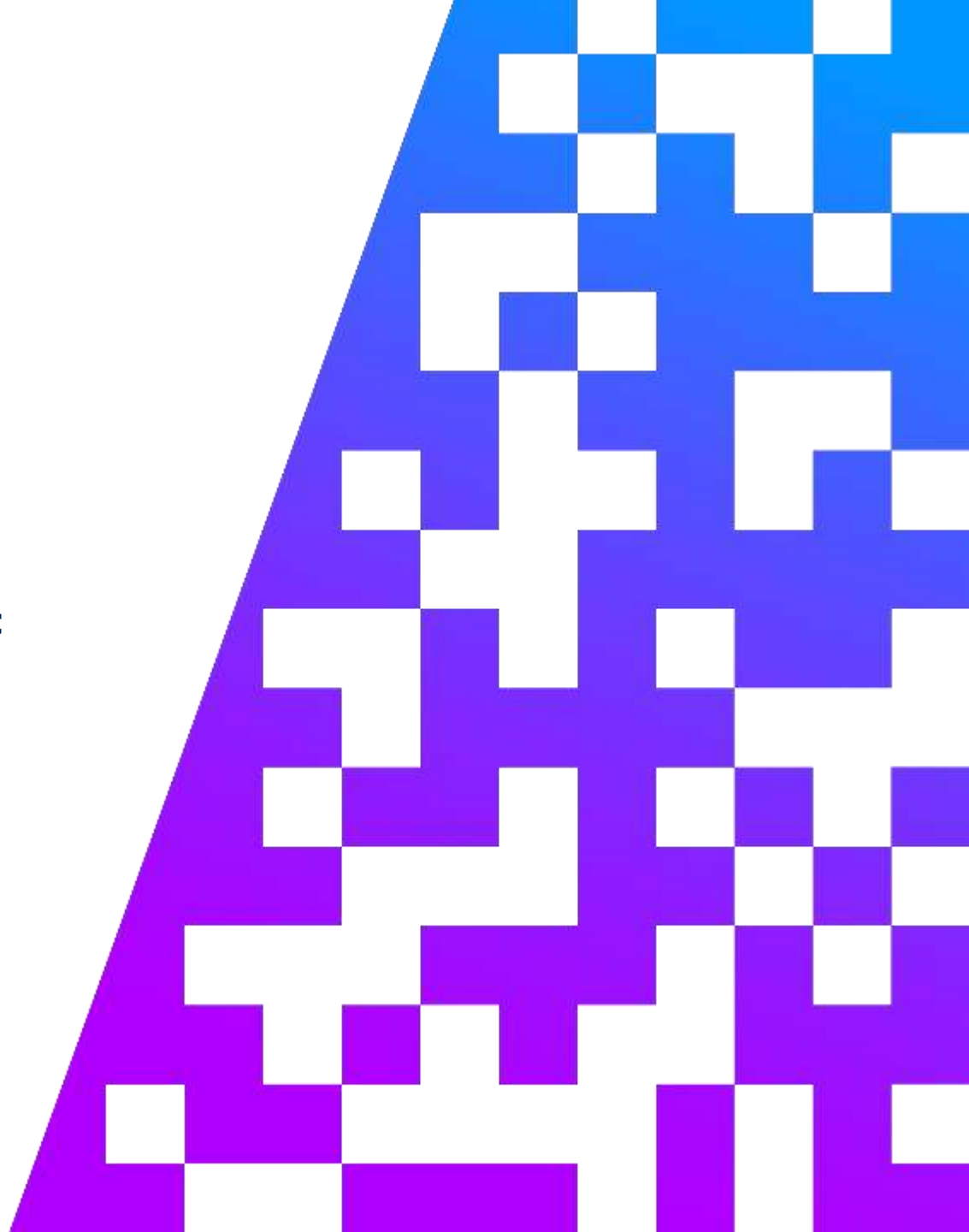
Вы проходите интервью на вакансию клиентского менеджера.

Для проверки компетенций вам задают вопросы, связанные с **5 ключевыми навыками**: навыки продаж, клиентоориентированность, добросовестность и честность, дисциплинированность и исполнительность, способность к обучению.

Ответьте письменно на каждый из представленных вопросов в блоках оценки компетенций. Итоговый результат работы – файл Word, Excel или PowerPoint с ответами на вопросы.

- / Ответ на вопрос должен быть развернутым, содержать в себе детали, примеры должны быть релевантными. Односложные ответы оцениваются на минимальный балл.
- / При ответе на ситуационные вопросы ("приведите пример, когда...") используйте методику STAR (**см.Приложение 1**).

Пример задач клиентского менеджера, выполняемого функционала можно найти **в Приложении 2**.



Вопросы

Навыки продаж	<ul style="list-style-type: none">- Опишите своими словами, какие этапы продаж вы знаете. Назовите их примерную последовательность.- Какие этапы на ваш взгляд являются самыми сложными и почему?- Приведите пример, когда вы пытались убедить другого человека в чем-либо? Какие инструменты / лайфхаки вам помогли убедить собеседника?- Приведите пример, когда вам не удалось убедить другого человека в чем-либо. Как вы считаете почему это произошло, чего не хватило для того, чтобы убедить оппонента?
Клиентоориентированность	<ul style="list-style-type: none">- Вспомните ситуацию когда другой человек вам грубил, торопил, как вы поступали?- Приведите примеры конфликтных ситуаций в работе / учебе, и как вы их решали?- Что для вас является индикатором успеха во взаимодействии с другими людьми?
Добросовестность, честность	<ul style="list-style-type: none">- Приведите пример, когда вы совершили ошибку в работе / учебе и как разрешилась ситуация?- Как вы думаете, почему клиенты не платят по кредитам?- Представьте ситуацию, что вы работает в банке и ваш коллега нарушил регламенты и правила во время работы, вы были свидетелем данного нарушения, какие ваши действия?- Представьте ситуацию, что вы работает в банке, и вашими постоянными клиентами является семейная пара. К вам пришел муж и попросил сделать выписку со счета жены для предоставления в визовый центр. Ваши действия?
Дисциплинированность, исполнительность	<ul style="list-style-type: none">- Приведите пример, когда вам не удалось выполнить задание в срок? Что вы предприняли?- Как вы работаете в режиме многозадачности, с большим объемом информации и в условиях частых изменений?- Как поступите, если ваш коллега заболел, руководитель меняет график работы и говорит вам о том, что необходимо будет выйти в день, на который у вас запланированы личные задачи?
Способность к обучению	<ul style="list-style-type: none">- Что вы предпринимаете для своего развития?- Какое профессиональное обучение вы прошли за последний год?- Получилось ли применить полученные знания?- Легко ли вам даются процессы адаптации и обучения в новом коллективе? Какие сложности вы испытывали, а что давалось легко?
Дополнительные вопросы по продуктам банка	<ul style="list-style-type: none">- Какие продукты Банка ВТБ и выгодные условия по ним можно предложить студенту, выпускнику вуза / ссуза?- Как вам кажется, каких продуктов не хватает у Банка ВТБ для предложения студентам и выпускникам вуза / ссуза?

Приложение 1

Метод оценки STAR - это акроним, обозначающий Ситуацию (Situation), Задачу (Task), Действие (Action), и Результат (Result). Методика позволяет конкретно и подробно рассказать о своем прошлом опыте.

S (situation)	Описание ситуации в общем контексте (кто, что, где, когда и как) и обстоятельства, имеющие к ней отношение (проблемы, сложности и т.п.) – <i>Расскажите о ситуации, в которой...</i>
T (Task)	Краткое описание выполненного задания с указанием конкретных трудностей или ограничений, которые пришлось преодолеть (например, сжатые сроки, затраты, другие непредвиденные обстоятельства) – <i>Какая задача перед вами стояла?</i>
A(Action)	Описание конкретных действий, предпринятых для успешного выполнения поставленного перед ним задания – <i>Что вы сделали?</i>
R(Result)	Описание изменений, к которым привели действия и их эффективность – <i>Чем все закончилось?</i>

Приложение 2

Задачи и функционал клиентского менеджера:

- / Комплексное предложение, консультирование и продажа финансовых продуктов клиентам банка, активные продажи и кросс-продажи;
- / Проведение презентаций, оформление финансовых продуктов на территории организаций для зарплатных и корпоративных клиентов;
- / Предоставление клиентам сервиса высокого уровня, повышение клиентской лояльности при работе с ВТБ.