



Инструкция Тайного Покупателя:



Сценарий: «Страхование»

АО «Ощадбанк» - один из крупнейших финансовых институтов украинского государства, имеющий самую разветвленную сеть учреждений - свыше 5000.

Сайт компании: <http://www.oschadbank.ua/ua/>

ЗАДАНИЕ - КРАТКО

1. Вы совершаете визит в роли обычного клиента, консультируетесь **по страхованию**.

2. Вам необходимо войти в отделение банка как минимум за 1 час до его закрытия. ВНИМАНИЕ: есть визиты в обеденное время: с 12:30 до 13:30 (обращайте внимание на заметку в анкете).

3. Время консультации с сотрудником **не менее 10 минут**.

4. Если Вы пришли в отделение нового формата, то там Вас может встретить:

- холл-менеджер ;
- менеджер по работе с клиентами;
- сотрудник за барьером (кассир).

Если в отделении есть электронная очередь, то нужно зарегистрироваться и ожидать своей очереди.

Консультацию Вам может предоставить только менеджер по работе с клиентами. Есть отделения, где проконсультировать Вас сможет сотрудник через «окошко» (за барьером). Вы обязательно дожидаетесь консультации у менеджера по работе с клиентами, лишь в исключительных случаях, если менеджер занят с другими клиентами, а работник за барьером (кассир) свободен, можно получить консультацию у него.

Если холл-менеджер предоставил Вам краткую консультацию и предложил подождать специалиста, то **ОБЯЗАТЕЛЬНО** дождитесь специалиста и получите полную консультацию.

5. Запомните имя и фамилию сотрудника, который Вас консультировал. Если сотрудник не представится, обязательно уточните его имя. Без этих данных анкета не может быть принята.

6. **НЕЛЬЗЯ:**

- оценивать стажеров/практикантов/руководителя отделения;
- спрашивать о дополнительных продуктах банка, если сотрудник сам не предлагает;
- без очереди получать консультацию;
- покидать отделение без консультации.

7. **ВНИМАТЕЛЬНО** осмотрите отделение на наличие кулера, лифлетов, информационных стендов и т.д.

8. **ВНИМАНИЕ:** Если Вы пришли по нужному адресу (указанному в анкете), а на двери отделения банка объявление, что отделение переехало по другому адресу (например, ремонт, поменяло расположение и т.д.), то обязательно выполните визит по адресу, указанному в объявлении. Опишите подробно ситуацию в анкете. Тогда визит будет считаться выполненным.

9. Анкету необходимо заполнить **в течение 12 часов** с момента визита.



Страховка

Вы должны сказать сотруднику, что **Вам** пришло СМС от банка такого содержания : *«Захисти свою сім”ю –страховка «Оберіг» за 100 грн. Деталі у відділенні».*

Нельзя говорить, что сегодня не будете оформлять страховку, что у вас нет паспорта, что Вы просто проконсультироваться, дайте возможность сотруднику выполнить все стандарты обслуживания.

Детали легенды:

❖Если Вы не являетесь клиентом банка, на вопросы сотрудника, являетесь ли Вы клиентом банка, необходимо ответить, что ранее была открыта карта в другом отделении, но она несколько лет назад была закрыта.

❖Вас заинтересовало предложение банка по страховке, которое было прислано в СМС, но Вы про данную услугу ничего не знаете. Ранее неоднократно задумывались о страховании жизни (или от несчастного случая) себя или членов своей семьи.

Обязательно во время консультации по страховке сделайте сотруднику минимум 1 возражение (из данного перечня):

- ❖«Мне кажется, дороговато за такой продукт»,
- ❖«Не слышал (ла) про такую компанию, надежная ли она?»

Если сотрудник предложит Вам оформить страховку в конце консультации, то Вы можете отказаться, мотивируя тем, что хотите подумать.

ПОСЛЕ консультации с менеджером **ОБЯЗАТЕЛЬНО** подойдите к любому свободному окошку, где нет надписи «Работа с ЮЛ» и спросите: **«Могу ли я купить/продать валюту (150 долларов/100 евро/500 рублей/300 злотых)?»**

РЕКЛАМНАЯ ПРОДУКЦИЯ



На банкомате были
актуальные
заставка и
наклейка



ощад
24/7

- відкрийте безкоштовно Мою картку або використайте будь-яку картку Ощадбанку
- зареєструйтесь в системі Ощад 24/7
- оплачуєте будь-які рахунки через інтернет

Зона 24/7 была
оформлена в
соответствии со
стандартами



Зона кассового
обслуживания



Лифлеты
соответствовал
и стандарту



На
информационн
ом стенде была
размещена
актуальная
рекламная
продукция
банка



На окнах
отделения
были
размещены
фреймлайты



Как определить, какой сотрудник Вас консультирует:



**Рабочее место холл-менеджера
(администратора)**



**Рабочее место сотрудника за
барьером (кассира)**



Рабочее место менеджера

АРТЕФАКТЫ



Аудиозапись визита полная и качественная (100%) *от момента входа до момента выхода из отделения.*

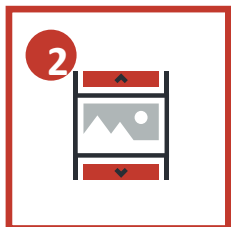


Фото фасада (сделать после визита).
Фото банкомата (если он внешний).



Фото окон отделения с рекламной информацией.
Фото/скан-копии рекламных материалов (если предоставили).

ЗАПРЕЩЕНО



Совершать визит вдвоем, втроем, вчетвером или большими компаниями, нельзя брать с собой детей и животных. Визит Вы выполняете **самостоятельно**.

Совершая визит, **находиться в нетрезвом состоянии.**



Во время консультации **говорить по мобильному телефону**. Пожалуйста, дайте сотруднику возможность качественно обслужить Вас.



Раскрывать себя как Тайного Покупателя (сообщать сотрудникам, что Вы – Тайный покупатель, демонстрировать памятку, записывающее устройство, пристально смотреть на бейдж и т.д.).



Некорректно вести себя по отношению к персоналу, использовать ненормативную лексику, создавать конфликтные ситуации. Если во время визита у Вас возникли причины для жалоб или Вы заметили недостатки, **подробно опишите все в анкете после визита.**

Брать рекламные материалы самостоятельно сразу, как только Вы зашли в отделение. Рекламные материалы должен предоставить сотрудник.



В случае нарушения какого-либо требования данной инструкции, отсутствия оценки сотрудника или отсутствия какого-либо артефакта, Ваша анкета не будет принята и оплачена!

ЖЕЛАЕМ ВАМ УСПЕШНОГО ВИЗИТА!