

Аннотация

Учебная практика по МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» программы подготовки специалистов банковского дела

Учебная практика по МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» учебного плана специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело

Учебная практика по МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» входит в общепрофессиональный цикл и является обязательной в структуре основной профессиональной программы.

Количество часов на освоение программы:

максимальной учебной нагрузки обучающегося по УП. 03.01- 72 часа.

Основные разделы и темы дисциплины:

1. Консультирование клиентов
2. Написание эссе
3. Анализ обслуживания клиентов.
4. Работа с документами
5. Изучение системы оценки результатов и качества работы.
6. Банковские продукты и услуги
7. Групповое обсуждение тем
8. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов.
9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.
10. Практикум «Моделирование поведения клиента».
11. Основные ошибки в общении с клиентами
12. Осуществление продажи банковских продуктов и услуг
13. Ролевая игра

Учебная практика направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках вида профессиональной деятельности:

- формирование профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт;

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

- формирование общих компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере;

- приобретение практического опыта:

ПО1 -консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

уметь:

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;

- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

- выявлять потребности клиентов;

- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;

- ориентироваться в продуктовой линейке банка;

- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;

- консультировать клиентов по тарифам банка;

- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;

- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;

- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;

- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;

- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;

- осуществлять обмен опытом с коллегами;

- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;

- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;

- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

знать:

-определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;

- классификацию банковских операций;

- особенности банковских услуг и их классификацию;

- параметры и критерии качества банковских услуг;

- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;

- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;

- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;

- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;

- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;

- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;

- организационно-управленческую структуру банка;

- составляющие успешного банковского бренда;

- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;

- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;

- особенности продажи банковских продуктов и услуг;

- основные формы продаж банковских продуктов;

- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;

- условия успешной продажи банковского продукта;

- этапы продажи банковских продуктов и услуг;

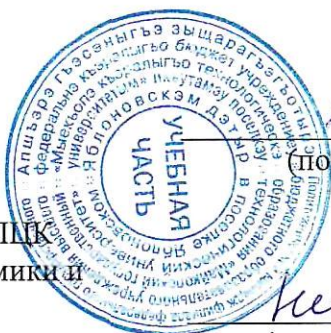
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;

- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;

- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов

Вид промежуточной аттестации – дифференцированный зачет в 4 семестре.

Разработчик:
преподаватель



(подпись)

М. А. Негуч

Председатель ПМК
сервиса, экономики и
управления

(подпись)

М. А. Негуч