

# Возможности портала «Справочный Центр Розницы»

# Справочный Центр Розницы

**СВЯЗНОЙ**

Справочный центр  
розницы

Цветков Виктор Сергеевич

Личные данные

Ваш регион:  
Все регионы

Поиск по portalу:

Искать

Главная

Карта знаний

Новости

Письмо редактору

Часто задаваемые вопросы



Полезные адреса  
и телефоны

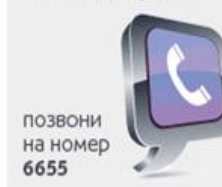
Портал «Моя работа»



Оставьте отзыв по работе  
Отдела коммуникаций



Конфиденциальная  
почта доверия



позвони  
на номер  
6655

Раскрываем секреты  
эффективных продаж  
«Связной Трэвел»



## НОВОСТИ

15.08.2013 ★

[Распоряжение о запрете продаж полисов ОСАГО Ингосстрах \(МС, МР, МО\)](#)

15.08.2013 ★

[Оповещение о проведении обучения от компании Yota \(МС, МР, МО\)](#)

15.08.2013 ★

[Оповещение о перевыпуске зарплатных картах Промсвязьбанка](#)

15.08.2013 ★

[Оповещение о мотивационной программе "Академия SONY" от компании SONY](#)

15.08.2013 ★

[Оповещение о вакансиях в CStore \(Зеленоград\) \(МС, МР, МО\)](#)



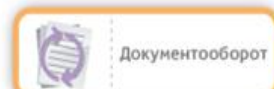
IT



Акции и  
спецпредложения



Административно-  
хозяйственная  
деятельность



Документооборот



Кадровые  
инструкции



Качество  
обслуживания



Услуги



Оформление ТТ



Развитие



Безопасность  
и правопорядок



Сервисная  
политика



Сертификаты  
на товар

# Раздел «Услуги»

Главная

Карта знаний

Новости

Письмо редактору

Часто задаваемые вопросы

- IT
- [Административно-хозяйственная деятельность](#)
- [Акции и спецпредложения](#)
- [Безопасность и правопорядок](#)
- [Документооборот](#)
- [Кадровые инструкции](#)
- [Качество обслуживания](#)
- [Оформление ТТ](#)
- [Развитие](#)
- [Сервисная политика](#)
- [Сертификаты на товар](#)
- [СМИ](#)
- [Услуги](#)**
- [Учет](#)

## Услуги

- [Банковские услуги](#)
- [Денежные переводы](#)
- [Интернет-торговля](#)
- [Настройка телефонов и установка дополнительного ПО](#)
- [Оплата товаров и услуг пластиковой картой](#)
- [Погашение кредитов на ТТ](#)
- [Предоставление услуг по абонентскому обслуживанию ОСС](#)
- [Прием платежей на ТТ](#)
- [Программа "Связной-Клуб"](#)
- [Программа «Спасибо от Сбербанка»](#)
- [Продажа IP-карт](#)
- [Продажа дополнительных услуг](#)
- [Продажа контрактов ОСС](#)
- [Продажа товара за безналичный расчет](#)
- [Продажа товара под заказ](#)
- [Проект "НПФ"](#)
- [Проект "Связной Трэвел"](#)
- [Проект "Электронный каталог"](#)
- [Услуги страхования](#)



## Услуги



# Проводник

- IT
- Административно-хозяйственная деятельность
- Акции и спецпредложения
- Безопасность и правопорядок
- Документооборот
- Кадровые инструкции
- Качество обслуживания
- Оформление ТТ
- Развитие
- Сервисная политика
- Сертификаты на товар
- СМИ
- Услуги
- Учет



IT



Административно-хозяйственная деятельность



Акции и спецпредложения



Безопасность и правопорядок



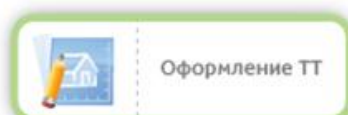
Документооборот



Кадровые инструкции



Качество обслуживания



Оформление ТТ



Развитие



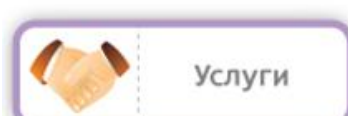
Сервисная политика



Сертификаты на товар



СМИ



Услуги



Учет



Техническая информация

# Раздел «Услуги»

## Услуги

[Банковские услуги](#)

[Денежные переводы](#)

[Интернет-торговля](#)

[Настройка телефонов и установка дополнительного ПО](#)

[Оплата товаров и услуг пластиковой картой](#)

[Погашение кредитов на ТТ](#)

[Предоставление услуг по абонентскому обслуживанию ОСС](#)

[Прием платежей на ТТ](#)

[Программа "Связной-Клуб"](#)

[Программа «Спасибо от Сбербанка»](#)

[Продажа IP-карт](#)

[Продажа дополнительных услуг](#)

[Продажа контрактов ОСС](#)

[Продажа товара за безналичный расчет](#)

[Продажа товара под заказ](#)

[Проект "НПФ"](#)

[Проект "Связной Трэвел"](#)

[Проект "Электронный каталог"](#)

[Услуги страхования](#)



Услуги

# Подраздел «Банковские услуги»

## Услуги

[Банковские услуги](#)

[Денежные переводы](#)

[Интернет-торговля](#)

[Настройка телефонов и ус](#)

[Оплата товаров и услуг пл](#)

[Погашение кредитов на ТТ](#)

[Предоставление услуг по а](#)

[Прием платежей на ТТ](#)

[Программа "Связной-Клуб"](#)

[Программа «Спасибо от Сб](#)

[Продажа IP-карт](#)

[Продажа дополнительных у](#)

[Продажа контрактов ОСС](#)

[Продажа товара за безнал](#)

[Продажа товара под заказ](#)

[Проект "НПФ"](#)

[Проект "Связной Трэвел"](#)

[Проект "Электронный ката](#)

[Услуги страхования](#)



Услуги

## Банковские услуги

[Выдача кредитных карт](#)

[Документы "Связного Банка"](#)

[Кредит наличными](#)

[Кредитный Брокер](#)

[Ответственность за оформление КД](#)

[Памятки по банковским услугам](#)

[Потребительское кредитование](#)

[Проблемные кредитные договора](#)

[Связной Брокер \(SBR\)](#)

# Подраздел «Выдача кредитных карт»

## Услуги

[Банковские услуги](#)

[Денежные переводы](#)

[Интернет-торговля](#)

[Настройка телефонов и установка дополнительного ПО](#)

[Оплата топ](#)

[Погашение](#)

[Предостав](#)

[Прием пла:](#)

[Программа](#)

[Программа](#)

[Продажа И](#)

[Продажа д](#)

[Продажа к](#)

[Продажа т](#)

[Продажа т](#)

[Проект "НГ](#)

[Проект "Св](#)

[Проект "Эл](#)

[Услуги стр](#)



Услуги

## Банковские услуги

[Выдача кредитных карт](#)

[Документы "Связного Банка"](#)

[Креди:](#)

[Креди:](#)

[Ответ:](#)

[Памят:](#)

[Потреб:](#)

[Пробл:](#)

[Связн:](#)

## Выдача кредитных карт

[Выдача банковской карты "Связной"](#)

[Выдача карты "Выгодных покупок" "Связной Банк"](#)

[Выдача карты "Связной Банк" "MasterCard World"](#)

[Выдача кредитной карты "Быстрые покупки" ХКФ Банка](#)

[Выдача кредитной карты "Прозрачная карта" Банка "Ренессанс Кредит"](#)

[Выдача кредитной карты "Связной Банк Лайт"](#)

[Выдача кредитной карты Банка Тинькофф Кредитные системы "Тинькофф Платинум"](#)



# Информация по карте «Связной банк Лайт»

## Услуги

### Банковские услуги

Д  
И  
Н  
О  
П  
П  
П  
П  
П  
П  
П  
П  
У

## Банковские услуги

### Выдача кредитных карт

#### Выдача кредитных карт

[Выдача банковской карты "Связной Банк Лайт"](#)

[Выдача карты "Выгодных покупок"](#)

[Выдача карты "Связной Банк" "МастерКард"](#)

[Выдача кредитной карты "Быстрые деньги"](#)

[Выдача кредитной карты "Прозрачные деньги"](#)

[Выдача кредитной карты "Связной Банк Лайт"](#)

[Выдача кредитной карты Банка Тинькофф](#)



Услуги

#### Выдача кредитной карты "Связной Банк Лайт"

[Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт"](#)

[Приложение № 1. Генеральная лицензия Центрального банка РФ.pdf](#)

[Приложение № 2. Лицензия на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов.pdf](#)

[Приложение № 3. Информационное письмо на ТТ по агентской схеме.pdf](#)

[Приложение № 4. Условия размещения срочного вклада Связной Банк SAFE для физических лиц в Связной Банк \(ЗАО\).pdf](#)

[Приложение № 5. Калькулятор Связной Банк NEW.xls](#)

[Приложение № 6. Тарифы по выпуску и обслуживанию карты Связной Банк, оформленных с 20.04.2012.pdf](#)

[Приложение № 7. Тарифы по выпуску и обслуживанию карт Связной Банк, оформленных до 19.04.2012.pdf](#)

[Приложение № 8. Тарифы с 01.07.2012 по выпуску и обслуживанию карт Связной Банк, оформленных до 19.04.2012.pdf](#)

[Приложение № 9. Общие условия обслуживания физических лиц.pdf](#)

[Приложение № 10. Анкета БКИ.pdf](#)

[Приложение № 11. Анкета клиента.pdf](#)

[Приложение № 12. Заявление.pdf](#)

[Приложение № 13. Расписка.pdf](#)

[Приложение № 14. Памятка по Страхованию кредитной жизни.pdf](#)

[Приложение № 15. Памятка по защите карты.pdf](#)

[Приложение № 16. Памятка по защите покупок.pdf](#)

[Приложение № 17. Заявление на включение в список застрахованных лиц.pdf](#)

[Приложение № 18. Копия документа клиента.pdf](#)

[Приложение № 19. Заявление на изменение персональных данных.pdf](#)

[Приложение № 20. Условия перевода ДС с карт MasterCard сторонних банков на счет карты СБ через Интернет-банк.pdf](#)



# «Связной банк Лайт» Лист изменений

## Выдача кредитной карты "Связной Банк Лайт"

### Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт"

- ↓ Пр Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт"
- ↓ Пр
- ↓ Пр
- ↓ Пр 1 Аннотация.
- ↓ Пр Св 2 Цель.
- ↓ Пр 3 Описание продукта.
- ↓ Пр 20 4 Оформление кредитной карты «Связной Банк Лайт».
- ↓ Пр 19 5 Документооборот.
- ↓ Пр до 6 Учет банковских карт.
- ↓ Пр 7 Постановка карты с некорректным статусом на остатки ТТ.
- ↓ Пр 8 Инвентаризация.
- ↓ Пр 9 Возврат.
- ↓ Пр 10 Пополнение карты.
- ↓ Пр 11 Обслуживание банковских карт.
  - 11.1 Закрытие карты и расторжение договора.
- ↓ Пр 12 Служебная информация.
  - 12.1 Лист изменений.
  - 12.2 Контакты.
- ↓ Пр Ин

### Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт" ТТ



#### 12.1 Лист изменений.

13.03.13	1.1	Внесены изменения в пунктах: - <i>Общее описание</i> ; - <i>Оформление заявления на выдачу кредитной карты «Связной Банк Лайт» - Документооборот.</i>
01.04.13	1.2	Внесены изменения в пунктах: 3.6 <i>Минимальные требования к клиенту</i> , 4.2.3 <i>Подпись анкеты клиента</i> , 4.2.6 <i>Выдача банковской карты.</i> Изменены приложения: <i>Приложение № 11. Анкета клиента;</i> <i>Приложение № 12. Заявление.</i>
06.04.13	1.3	Изменены приложения: <i>Приложение № 9;</i> <i>Приложение № 26.</i>
13.04.13	1.4	Внесены изменения в пункт 12.2 <i>Контакты.</i>
08.06.13	1.5	Внесены изменения в пункты: <i>«Минимальные требования к клиенту», «Подпись анкеты клиента», «Выдача банковской карты», «Исправление ошибок оформления документов», «Восстановление документов».</i> <b>Заменены Приложение №11 «Анкета клиента», Приложение №12 «Заявление», Приложение №13 «Расписка», Приложение №17 «Заявление на включение в список застрахованных лиц».</b>

# «Связной банк Лайт» Документооборот

## Выдача кредитной карты "Связной Банк Лайт"

### Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт"

- ↓ Пр Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт"
- ↓ Пр
- ↓ Пр
- ↓ Пр 1 Аннотация.
- ↓ Пр 2 Цель.
- ↓ Пр 3 Описание продукта.
- ↓ Пр 20. 4 Оформление кредитной карты «Связной Банк Лайт».
- ↓ Пр 19. 5 Документооборот.
- ↓ Пр до 6 Учет банковских карт.
- ↓ Пр 7 Постановка карты с некорректным статусом на остатки ТТ.
- ↓ Пр 8 Инвентаризация.
- ↓ Пр 9 Возврат.
- ↓ Пр 10 Пополнение карты.
- ↓ Пр 11 Обслуживание банковских карт.
- ↓ Пр 11.1 Закрытие карты и расторжение договора.
- ↓ Пр 12 Служебная информация.
- ↓ Пр 12.1 Лист изменений.
- ↓ Пр Ин 12.2 Контакты.

### Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт" ТТ



#### 5 Документооборот.

После завершения продажи кредитной карты «Связной Банк Лайт» на ТТ и у клиента должны остаться:

Документ / карта	Пример	Выдача кредитной карты «Связной Банк Лайт»		
		Офис	ТТ	Клиент
Анкета клиента	<a href="#">Приложение №11.</a> Анкета клиента	1 шт.	1 шт.	1 шт.
Заявление	<a href="#">Приложение № 12.</a> Заявление	1 шт.	1 шт.	1 шт.
Расписка	<a href="#">Приложение № 13.</a> Расписка	1 шт.	1 шт.	
Банковская карта	-	-	-	1 шт.
Копия документа клиента (Копия каждого документа клиента, назначенного как обязательного для сканирования)	<a href="#">Приложение № 18.</a> Копия документа клиента	1 шт.	1 шт.	-
Заявление на включение в список застрахованных лиц	<a href="#">Приложение № 17.</a> Заявление на включение в список застрахованных лиц	1 шт.	1 шт.	1 шт.

# Информация по карте «Связной банк Лайт»

## Выдача кредитных карт

[Выдача банковской карты "Связной"](#)

[Выдача карты "Выгодных покупок" "Связной Банк"](#)

[Выда](#)

[Выда](#)

[Выда](#)

[Выда](#)

[Выда](#)

## Выдача кредитной карты "Связной Банк Лайт"

[Методическая инструкция по оформлению карт "Связной Банк Лайт"](#)

- [Приложение № 1. Генеральная лицензия Центрального банка РФ.pdf](#)
- [Приложение № 2. Лицензия на привлечение во вклады и размещение](#)
- [Приложение № 3. Информационное письмо на ТТ по агентской схеме.р](#)
- [Приложение № 4. Условия размещения срочного вклада Связной Банк Связной Банк \(ЗАО\).pdf](#)
- [Приложение № 5. Калькулятор Связной Банк NEW.xls](#)
- [Приложение № 6. Тарифы по выпуску и обслуживанию карты Связной 20.04.2012.pdf](#)
- [Приложение № 7. Тарифы по выпуску и обслуживанию карт Связной Б 19.04.2012.pdf](#)
- [Приложение № 8. Тарифы с 01.07.2012 по выпуску и обслуживанию ка до 19.04.2012.pdf](#)
- [Приложение № 9. Общие условия обслуживания физических лиц.pdf](#)
- [Приложение № 10. Анкета БКИ.pdf](#)
- [Приложение № 11. Анкета клиента.pdf](#)
- [Приложение № 12. Заявление.pdf](#)
- [Приложение № 13. Распи](#)
- [Приложение № 14 .Памя](#)
- [Приложение № 15. Памя](#)
- [Приложение № 16. Памя](#)
- [Приложение № 17. Заявл](#)
- [Приложение № 18. Копия](#)
- [Приложение № 19. Заявл](#)
- [Приложение № 20. Усло](#)
- [Интернет-банк.pdf](#)



### АНКЕТА КЛИЕНТА №

<b>Данные о Клиенте</b>			
Фамилия, имя и отчество:			
Прочие фамилии:			
Пол:			
Дата рождения:			
Место рождения:			
Адрес по месту регистрации:		Индекс:	Субъект:
		Район:	Город:
		Населенный пункт:	
		Улица:	
		Дом:	Корпус: Квартира:
Адрес по месту фактического проживания (жительства):			
Адрес почтовый:			
Документ, удостоверяющий личность:		Наименование: паспорт гражданина РФ	Серия:
		Имя выдан:	Номер:
		Когда выдан:	Мод. подразделения:
ИНН (при наличии):		РФ	
Гражданство:		РФ	
Наличие временной регистрации в РФ:		<input type="checkbox"/> - нет; <input type="checkbox"/> - да, укажите Вязу должности:	
Являетесь ли вы близким родственником ИПДЛ?		<input type="checkbox"/> - нет; <input type="checkbox"/> - да, укажите степень родства:	
Наличие выданных кредитов:		<input type="checkbox"/> - нет; <input type="checkbox"/> - да (укажите сумму выданных кредитов)	
<b>Контактные данные</b>			
Телефон по адресу фактического проживания:		Мобильный телефон:	
Телефон по адресу регистрации:		Адрес электронной почты:	
<b>Дополнительные сведения</b>			
<b>Обслуживание:</b>			
Наличие автомобиля в собственности:		<input type="checkbox"/> - нет; <input type="checkbox"/> - да, паспорт транспортного средства:	
Наличие банковских карт:		<input type="checkbox"/> - нет; <input type="checkbox"/> - да, тип карты:	
Информация о кредитной истории:			
<b>Сведения о работе:</b>			
		Рабочий телефон:	
		Вид занятости:	
		Подразделение:	
		Должность:	
		Общий стаж - Стаж на последнем месте:	
		Домаш по основному месту работы:	
Справки о состоянии государственного пенсионного фонда:			
<b>Данные для выпуска карты:</b>			
Имя и фамилия (печатными буквами):			
Подпись клиента:			
Прочие карты «Связной-банк» (при наличии):			

МЕСТО ДЛЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ШТРИХ-КОДА

Заявление подписано в моём присутствии.  
 Паспортные данные проверены.  
 «22» апреля 2012 г.  
**Фамилия и инициалы**  
 уполномоченного лица: Сидоров В. К.  
**Подпись уполномоченного ли**  
 Место печати/штамп: Сидоров

«22» апреля 2012г.  
**Фамилия и инициалы**  
 Клиента: Иванов Д.И.  
**Подпись Клиента:** Иванов

Связной Банк (ЗАО)  
 К/СЗ0101810800000000139  
 БИК 044583139  
 04020234

Принять на обслуживание ИПДЛ  - разрешаю;  - не разрешаю  
 (подпись уполномоченного лица)  
**Не заполнять и не подписывать графу ИПДЛ!**

# Справочный Центр Розницы

**СВЯЗНОЙ**

## Справочный центр розницы

Цветков Виктор Сергеевич

Личные данные

Ваш регион:  
Все регионы

Поиск по portalу:

Искать

Главная

Карта знаний

Новости

Письмо редактору

Часто задаваемые вопросы



Полезные адреса  
и телефоны

Портал «Моя работа»



Оставьте отзыв по работе  
Отдела коммуникаций



Конфиденциальная  
почта доверия

позвони  
на номер  
6655



Раскрываем секреты  
эффективных продаж  
«Связной Трэвел»



### НОВОСТИ

15.08.2013 ★  
[Распоряжение о запрете продаж полисов ОСАГО Ингосстрах \(МС, МР, МО\)](#)

15.08.2013 ★  
[Оповещение о проведении обучения от компании Yota \(МС, МР, МО\)](#)

15.08.2013 ★  
[Оповещение о перевыпуске зарплатных картах Промсвязьбанка](#)

15.08.2013 ★  
[Оповещение о мотивационной программе "Академия SONY" от компании SONY](#)

15.08.2013 ★  
[Оповещение о вакансиях в CStore \(Зеленоград\) \(МС, МР, МО\)](#)



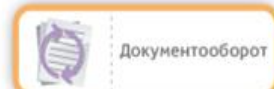
IT



Акции и  
специпредложения



Административно-  
хозяйственная  
деятельность



Документооборот



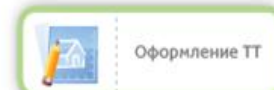
Кадровые  
инструкции



Качество  
обслуживания



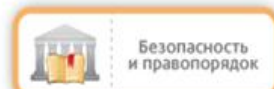
Услуги



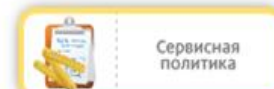
Оформление ТТ



Развитие



Безопасность  
и правопорядок



Сервисная  
политика



Сертификаты  
на товар

# Оценка лояльности клиентов (NPS)

## Качество обслуживания

[Анализ конкурентов](#)

[Оценка удовлетворенности потребителей и качества обслуживания](#)

[Проведение мониторингов партнерами компании "Связной"](#)



## Оценка удовлетворенности потребителей и качества обслуживания

[Оценка качества обслуживания клиентов с помощью индекса NPS](#)

[Проверка качества обслуживания](#)

[Проект "Оцени Качество"](#)

## Оценка качества обслуживания клиентов с помощью индекса NPS

- [Методическая инструкция по оценке качества обслуживания клиентов с помощью индекса NPS](#)
- [Оценка качества обслуживания абонентов через систему CuVo 612 \(Теле2\)](#)

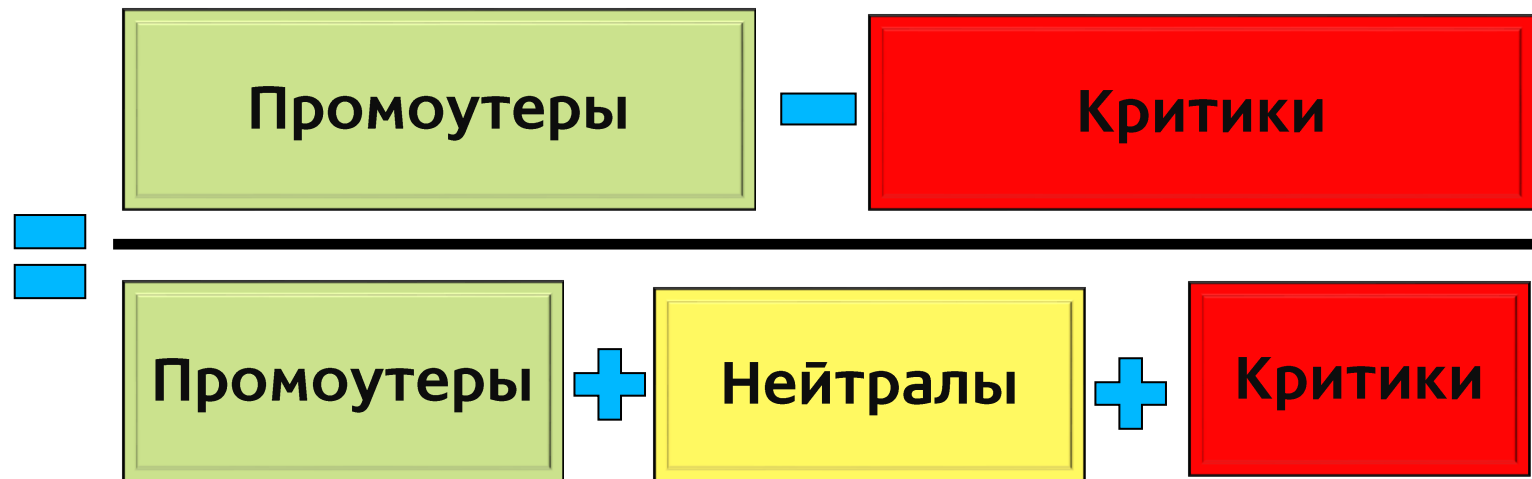


# NPS

**9-10**  
Промоутеры

**7-8**  
Нейтралы

**1-6**  
Критики



# NPS



**СВЯЗНОЙ**

Период проверки:  Регион:  Город:  УМ:  ОМ:  ТТ:

OK

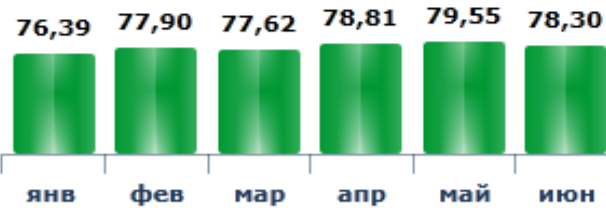
СБРОС

**ВЫБРАННЫЕ ФИЛЬТРЫ:**

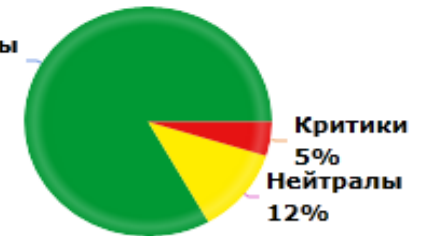
Объём данных для анализа: 39640 анкет. Уровень валидности данных: Высокий.

Обзор

Детали



Промоутеры  
3%



**Показатель NPS по выбранному фильтру**

	Выбрано	Всего ТТ	Рейтинг	NPS
Страна	Россия	3146	1	78,30%

**Лучшие**

	ТОРГОВАЯ ТОЧКА	NPS	ТРЕНД
1	Ирк Ангарск ТЦ Фестиваль	100,00	+100,00

**Оценки**

	чел.	%	ТРЕНД
10	29 034	73,24%	-1,30%





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

