|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема** | **Вопросы** | |
| **Вопрос** | **Отметка результата (+/-)** |
| **УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА** | Выберите один верный вариант из ряда предложенных.  Когда необходимо использовать правило второго подхода, согласно алгоритму?   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1 | После «вопрос-интрига» | 2 | | 2 | После целевого вопроса, в случае, если получили отказ от клиента | | 3 | После вопроса «Интересно», в случае, если получили отказ от клиента. | |  |
| Выберите несколько верных ответов из ряда предложенных.  Что из перечисленного можно отнести к «Вопрос-интрига»?   |  |  | | --- | --- | | Вы слышали, как можно купить сейчас, а платить потом? | 1 | | Вы к нам за НПФ или за кредитной картой? |  | | Вы знаете, как заработать 10% годовых? | 1 | | Предлагаю Вам оформить телефон в рассрочку. Интересует? |  | | Давайте расскажу вам про акции, которые действуют в наших салонах? |  | |  |
| Проранжируйте элементы по определенному признаку. Проставьте последовательность данных пунктов в элементе продажи «Установление контакта», согласно стандарту.   |  |  | | --- | --- | | 2 | Условия акции/услуги/продукта | | 4 | Целевой вопрос | | 3 | Вопрос «Интересно?» | | 1 | Вопрос - интрига | |  |
| Выберите несколько верных ответов из ряда предложенных.  Какие из перечисленных вопросов являются целевыми вопросами и используются при установлении контакта, согласно стандарту?   |  |  | | --- | --- | | Что привело вас к нам в салон? | 1 | | Вы к нам за телефоном? |  | | Зачем пришли? | 1 | | Вы к нам чтоб оформить кредит? |  | | Чем обязаны вам своим приходом? | 1 | |  |
| Восстановите элементы в ту последовательность, в которой их необходимо использовать при установлении контакта, согласно алгоритму.  Вам интересно мое предложение; Давайте расскажу, как оформить кредит без переплаты; Наши Банки партнеры, специально для наших клиентов разработали кредитные продукты «Рассрочка», которые позволят вам сэкономить деньги.  1. Давайте расскажу, как оформить кредит без переплаты  2. Наши Банки партнеры, специально для наших клиентов разработали кредитные продукты «Рассрочка», которые позволят вам сэкономить деньги  3. Вам интересно мое предложение |  |
| **ВЫЯСНЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ** | Установите соответствие между двумя списками. Каждый элемент одного списка имеет один или несколько соответствующий ему элемент из другого списка. Внесите в свободную клетку цифру соответствующего элемента.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | Вы пользуетесь кредитными картами? | 1 | Альтернативный вопрос |  | 1 | 2 | | 2 | В каком банке у Вас оформлен кредит? | 2 | Закрытый вопрос | 2 | 3 | | 3 | У Вас оформлен кредит в ОТП Банке или в Альфа Банке? | 3 | Открытый вопрос | 3 | 1 | | 4 | Вы когда-нибудь оформляли кредит? |  |  | 4 | 2 | | 5 | Вы в настоящий момент являетесь клиентом Альфа Банка? |  |  | 5 | 2 | | 6 | Вы пользуетесь картой связной Банк? |  |  | 6 | 2 | |  |
| Выберите один верный вариант из ряда предложенных.  Какой вопрос позволяет выяснить скрытую потребность?   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1 | Закрытый вопрос. | 2 | | 2 | Открытый вопрос, начинающийся со слов «Почему». | | 3 | Альтернативный вопрос | |  |
| Установите соответствия между двумя списками. Каждый элемент одного списка имеет один или несколько соответствующий ему элемент из другого списка. Внесите в свободную клетку цифру соответствующего элемента.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | Все операции по финансовым продуктам проходят быстро. | 1 | Потребность в комфорте |  | 1 | 3 | | 2 | Оформление карты проходит быстро. | 2 | Потребность в функциональности | 2 | 3 | | 3 | Финансовый продукт должен быть выгодным для клиента с точки зрения скидок. | 3 | Потребность в экономии времени | 3 | 4 | | 4 | Финансовый продукт должен быть выгодным для клиента с точки зрения экономии, прибыли. | 4 | Потребность в экономии денег | 4 | 4 | |  |
| Выберите несколько верных ответов из ряда предложенных.  Потребность в безопасности/надежности – это:   |  |  | | --- | --- | | Финансовый продукт должен соответствовать таким характеристикам как яркие цвета. |  | | Финансовый продукт должен быть представлен надежной компанией. | 1 | | Финансовый продукт должен быть уникальным и нестандартным |  | | Финансовый продукт должен соответствовать таким характеристикам как: дизайн, красота |  | | Финансовый продукт должен иметь гарантии. | 1 | |  |
| Установите соответствие между двумя списками. Каждый элемент одного списка имеет один соответствующий ему элемент из другого списка или не имеет соответствующих элементов. Внесите в свободную клетку цифру соответствующего элемента, в случае несоответствия внесите «0»   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | Альтернативный вопрос | 1 | Вы хотите оформить карту Связного Банка или Ренессанс Банка? |  | 1 | 1 | | 2 | Закрытый вопрос | 2 | Вопрос, в котором мы уже сразу предлагаем собеседнику варианты ответов. | 2 | 3 | | 3 | Открытый вопрос | 3 | Вы хотите оформить карту Связного банка? | 3 | 0 | |  |
| **ПРЕЗЕНТАЦИЯ** | Выстроите элементы в той последовательности, в которой вы будете их использовать при презентации услуги, согласно стандарту.  Преимущество, вопрос, связка, выгода, свойство  1. Свойство  2. Связка  3. Преимущество  4. Выгода  5. Вопрос |  |
| Установите соответствие между двумя списками. Каждый элемент одного списка имеет один соответствующий ему элемент из другого списка. Внесите в свободную клетку цифру соответствующего элемента.   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | Связка | 1 | Возможности свойства. |  |  | 1 | 3 | | 2 | Выгода | 2 | Конкретная характеристика, которая есть у услуги. |  |  | 2 | 4 | | 3 | Свойство | 3 | Слова, связывающие свойство и преимущество. |  |  | 3 | 2 | | 4 | Преимущество | 4 | Что клиент получит от свойства товара. |  |  | 4 | 1 | |  |
| Выстроите элементы в той последовательности, в которой вы будете их использовать при презентации карты «Связной Банк», согласно стандарту.  Позволит Вам, Накапливать плюсы и делать подарки себе и близким, Карта «Связной Банк», Позволит Вам, Это будет доставлять вам удовольствие, Готовы оформить сейчас.  1. Карта «Связной Банк»  2. Позволит Вам  3. Накапливать плюсы и делать подарки себе и близким  4. Это будет доставлять вам удовольствие  5. Готовы оформить сейчас. |  |
| Установите соответствие между двумя списками. Каждый элемент одного списка имеет один или несколько соответствующий ему элемент из другого списка. Внесите в свободную клетку цифру соответствующего элемента.   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | Будет доставлять вам удовольствие | 1 | Свойство |  |  | 1 | 2 | | 2 | Позволит накапливать проценты | 2 | Выгода |  |  | 2 | 4 | | 3 | Позволит вам экономить деньги | 3 | Связка |  |  | 3 | 2 | | 4 | Позволит вам сэкономить время | 4 | Преимущество |  |  | 4 | 2 | | 5 | Позволит вам пополнять счет мобильного телефона, не выходя из дома. | 5 |  |  |  | 5 | 4 | |  |
| **РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ** | Установите соответствие между двумя списками. Каждый элемент одного списка имеет один или несколько соответствующий ему элемент из другого списка. Внесите в свободную клетку цифру соответствующего элемента.   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | Я вас услышала, для меня тоже….. | 1 | Присоединение |  |  | 1 | 1 | | 2 | Уточните, пожалуйста, какую сумму планируете снимать? | 2 | Уточнение |  |  | 2 | 2 | | 3 | Я вас понимаю, и мне важно….. |  |  |  |  | 3 | 1 | | 4 | Я понимаю ваши опасения…… |  |  |  |  | 4 | 1 | | 5 | Для каких операций планируете использовать карту |  |  |  |  | 5 | 2 | | 6 | Да, действительно, я тоже… |  |  |  |  | 6 | 1 | |  |
| Выберите один верный вариант из ряда предложенных, которые вы будите использовать в первую очередь, если у клиента появилось возражение?   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1 | Аргументировать | 2 | | 2 | Выслушать до конца | | 3 | Присоединиться | | 4 | Задать вопрос | | 5 | Уточнять | |  |
| Выберите несколько ответов из ряда предложенных.  К технике «Активное слушание» относится:   |  |  | | --- | --- | | Кивки головой | 1 | | Да, действительно, я тоже… |  | | Уточнение | 1 | | Перефразирование | 1 | | Я вас понимаю, для меня это тоже важно…. |  | | Междометие «ага», «угу», «да» | 1 | |  |
| Выберите один верный вариант из ряда предложенных.  Что для МПФП должно обозначать, наличие возражений у клиента?     |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1 | Клиент хочет поспорить | 3 | | 2 | Клиент точно не купит товар | | 3 | У клиента есть скрытая потребность | | 4 | У клиента нет денег | |  |
| Выстроите элементы в той последовательности, в которой они используются в алгоритме «Работа с возражениями», согласно стандарту.  Аргумент; Присоединиться; Задать вопрос; Выслушать до конца; Уточнение;  1. Выслушать до конца  2. Присоединиться или Уточнение  3. Уточнение или присоединение  4. Аргумент  5. Задать вопрос |  |
| Выберите несколько ответов из ряда предложенных.  К технике «Присоединение» относится:   |  |  | | --- | --- | | Я вас услышала, для меня тоже….. | 1 | | Уточните, пожалуйста, какую сумму планируете снимать? |  | | Я вас понимаю, и мне важно….. | 1 | | Я понимаю ваши опасения…… | 1 | | Для каких операций планируете использовать карту |  | | Да, действительно, я тоже… | 1 | |  |
| **ЗВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ** | Установите соответствие между двумя списками. Каждый элемент одного списка имеет один соответствующий ему элемент из другого списка. Внесите в свободную клетку цифру соответствующего элемента.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | Информационная продажа. | 1 | Спасибо Вам за покупку! Будем рады видеть Вас снова в «Связном»! |  | 1 | 5 | | 2 | Проводить клиента до двери. | 2 | Скажите, пожалуйста, с какой вероятностью Вы посоветуете наш салон своим друзьям от 1 до 10? | 2 | 4 | | 3 | Профилактика NPS. | 3 | Будем признательны если ваши друзья, знакомые, также как и Вы смогут оценить наши предложения в "Связном", заранее благодарим Вас | 3 | 2 | | 4 | Поблагодарить за покупку и озвучить бренд "Связного ", чтобы клиент запомнил, где он совершил покупку. | 4 | Давайте я Вас провожу. | 4 | 1 | | 5 | Порекомендовать друзьям наши акции. | 5 | Имейте виду, что у нас можно оформить полис ОСАГО, что позволит Вам не ездить в страховую компанию и сэкономить свое время. | 5 | 3 | |  |