

Мероприятие
 Номер компетенции
 Наименование компетенции
 Наименование квалификации
 Шифр КОД

Региональный этап чемпионата по
 профессиональному мастерству
 Ульяновской области "Профессионалы"
 2024

Банковское дело
 Специалист банковского дела
 38.02.07

Код	Подкритерий	Тип аспекта	Аспект	Судейский балл	Методика проверки аспекта	Требование или номинальный размер	Проф. задача	Макс. балл
А Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов								26,00
1	Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности							
		И	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,50
		И	Сотрудник банка идентифицировал клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	1,00
		И	Сотрудник банка соблюдает дресс-код		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,50
		С	Сотрудник банка планирует свой рабочий процесс				1	1,00
				0	Неумение планировать объем работы и несоблюдение алгоритма действий			
				1	Планирование своей работы			
				2	Планирование своей работы и алгоритма действий			
				3	Профессиональное распределение объемов работы и алгоритма действий			
2	Менеджмент и коммуникация							
		И	Сотрудник банка установил контакт с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка демонстрирует заинтересованность в клиенте				2	1,00
				0	Не демонстрирует заинтересованность в клиенте			
				1	Демонстрирует частичную заинтересованность в клиенте			
				2	Демонстрирует заинтересованность в клиенте			

				3	Профессионально проявляет заинтересованность в клиенте			
		И	Сотрудник банка сообщил свои рабочие контакты клиенту		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,60
		И	Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,50
		И	Сотрудник банка отработал с возражениями клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка соблюдает эмоциональный самоконтроль при проведении консультации клиенту				2	1,00
				0	Не контролирует эмоции, позволяет в общении с клиентом повышенный тон			
				1	Контролирует эмоции, сдержанно общается с клиентом			
				2	Контролирует эмоции, применяет методы эффективного общения с клиентом			
				3	Профессионально применяет методы эффективного общения с клиентом			
		И	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка определил цели клиента от проведения РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,4
		И	Сотрудник банка определил ожидания клиента от проведения РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,4
		И	Сотрудник банка выявил финансовые предпочтения клиента при проведении РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,4
		И	Сотрудник банка определил финансовые страхи клиента при проведении РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,4
		И	Сотрудник банка предоставил информацию клиенту о гарантии безопасности проводимых операций по РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,30
		И	Сотрудник банка использует нормативно-правовые акты, регламентирующие РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,30

		С	Предоставляемая информация сотрудником банка соответствует запросу клиента				2	1,00
				0	Предоставляемая информация не соответствует запросу клиента			
				1	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента			
				2	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента и покрывает все дополнительные вопросы			
				3	Профессиональное предоставление информации клиенту			
		И	Сотрудник банка подобрал альтернативные предложения РКО для возможности клиентом рассмотреть различные варианты тарифов		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка озвучил клиенту особенности различных вариантов тарифов РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка согласовал с клиентом тариф РКО для его оформления		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,7
		И	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		И	Сотрудник банка проинформировал клиента о наличии услуги заполнения документов		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,50
		И	Сотрудник банка проинформировал клиента о стоимости услуги заполнения документов		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,30
		С	Сотрудник банка владеет банковской терминологией				2	1,00
				0	Банковская терминология не используется			
				1	Банковская терминология используется			
				2	Банковская терминология используется и трактуется верно			
				3	Профессиональное владение банковской терминологией			

3	Информационные технологии и офисное оборудование								
		И	Сотрудник банка использует в работе компьютер		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,30	
		И	Сотрудник банка использует в работе МФУ		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,30	
		И	Сотрудник банка использует в работе детектор банкнот просмотровый		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,20	
		И	Сотрудник банка использует в работе счетчик банкнот		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,20	
		И	Сотрудник банка использует в работе денежный ящик		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,20	
		С	Сотрудник банка владеет пакетом офисных програм				3	1,00	
				0	Пакетом офисных программ не владеет и не использует в работе				
				1	Использует в работе пакет офисных программ				
				2	Уверенный пользователь пакетом офисных программ				
				3	Профессиональный пользователь пакетом офисных программ				
4	Анализ и аналитика								
		И	Сотрудник банка проанализировал цели клиента для осуществления РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	1,00	
		И	Сотрудник банка предоставил информацию клиенту о стоимости РКО без дополнительных продуктов/услуг		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,40	
		И	Сотрудник банка предоставил информацию клиенту о стоимости РКО с подключением дополнительных продуктов/услуг		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,40	
		И	Сотрудник банка провел анализ стоимостей с точки зрения выгоды для клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,40	
5	Банковская документация								
		И	Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,40	
		И	Сотрудник банка подготовил согласие на обработку персональных данных клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,40	
		И	Сотрудник банка подготовил заявление на открытие расчетного счета клиенту		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,40	

		И	Сотрудник банка подготовил для клиента договор РКО		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,40	
		И	Сотрудник банка сформировал юридическое дело клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	1,00	
		И	Сотрудник банка подготовил для клиента платежное поручение		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,20	
		И	Сотрудник банка подготовил для клиента объявление на взнос наличными		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,20	
		И	Сотрудник банка подготовил для клиента квитанцию		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,20	
		И	Сотрудник банка подготовил для клиента ордер		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,20	
		И	Сотрудник банка подготовил документы, подтверждающие продажу кросс-продукта клиенту (документы готовятся в зависимости от выбранного клиентом кросс-продукта/услуги)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,30	
		И	Сотрудник банка произвел проверку заполненных клиентом документов на предмет корректности внесенных данных		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	1,00	
		И	Сотрудник банка завершил сделку с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,50	
Б	Организация кредитной работы								31,00
1	Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности								
		И	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,50	
		И	Сотрудник банка провел идентификацию клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	1,00	
		И	Сотрудник банка соблюдает дресс-код		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,50	
		С	Сотрудник банка планирует свой рабочий процесс				1	1,00	
				0	Неумение планировать объем работы и несоблюдение алгоритма действий				
				1	Планирование своей работы				
				2	Планирование своей работы и алгоритма действий				
				3	Профессиональное распределение объемов работы и алгоритма действий				

		С	Сотрудник банка владеет основами делопроизводства				1	1,00
				0	Основами делопроизводства не владеет, не классифицирует документы на входящие, внутренние и исходящие			
				1	Основами делопроизводства владеет, классифицирует документы на входящие, внутренние и исходящие			
				2	Уверенно владеет основами делопроизводства, классифицирует документы на входящие, внутренние и исходящие. Ведет реестр документов			
				3	Профессионально владеет основами делопроизводства, классифицирует документы на входящие, внутренние и исходящие. Ведет реестр документов, который пронумерован, прошит и опечатан			
2	Менеджмент и коммуникация							
		И	Сотрудник банка установил контакт с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка демонстрирует заинтересованность в клиенте				2	1,00
				0	Не демонстрирует заинтересованность в клиенте			
				1	Демонстрирует частичную заинтересованность в клиенте			
				2	Демонстрирует заинтересованность в клиенте			
				3	Профессионально проявляет заинтересованность в клиенте			
		И	Сотрудник банка сообщил свои рабочие контакты клиенту		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,60
		И	Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,9
		И	Сотрудник банка проработал возражения клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00

		С	Сотрудник банка соблюдает эмоциональный самоконтроль при проведении консультации клиенту				2	1,00
				0	Не контролирует эмоции, позволяет в общении с клиентом повышенный тон			
				1	Контролирует эмоции, сдержанно общается с клиентом			
				2	Контролирует эмоции, применяет методы эффективного общения с клиентом			
				3	Профессионально применяет методы эффективного общения с клиентом			
		С	Сотрудник банка соблюдает субординацию по отношению к клиенту				2	1,00
				0	Не соблюдает субординацию по отношению к клиенту			
				1	Соблюдает субординацию по отношению к клиенту			
				2	Соблюдает субординацию по отношению к клиенту и не допускает моментов ее нарушения			
				3	Профессиональное соблюдение субординации по отношению к клиенту			
		И	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		С	Предоставляемая информация сотрудником банка соответствует запросу клиента				2	1,00
				0	Предоставляемая информация не соответствует запросу клиента			
				1	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента			
				2	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента и покрывает все дополнительные вопросы			
				3	Профессиональное предоставление информации клиенту			

		И	Сотрудник банка выявил цель получения кредита у клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,4
		И	Сотрудник банка определил планируемую клиентом сумму кредита		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,4
		И	Сотрудник банка определил планируемый клиентом срок кредитования		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,4
		И	Сотрудник банка подобрал альтернативные предложения кредитования		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		И	Сотрудник банка согласовал с клиентом кредит для оформления		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка предложил клиенту различные формы обеспечения возвратности кредита		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка представил клиенту информацию о мероприятиях по повышению эффективности кредитования		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка представил клиенту информацию о гарантии безопасности проводимых банковских операций в данном банке		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		И	Сотрудник банка использует нормативно-правовые акты, регламентирующие осуществление кредитных операций		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		И	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу (кросс-продажа)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка владеет банковской терминологией				2	1,00
				0	Банковская терминология не используется			
				1	Банковская терминология используется			
				2	Банковская терминология используется и трактуется верно			
				3	Профессиональное владение банковской терминологией			
3	Информационные технологии и офисное оборудование							
		И	Сотрудник банка использует в работе компьютер		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,30

		И	Сотрудник банка использует в работе МФУ		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,30
		И	Сотрудник банка использует в работе банковское оборудование		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,60
		С	Сотрудник банка владеет пакетом офисных програм				3	1,00
				0	Пакетом офисных программ не владеет и не использует в работе			
				1	Использует в работе пакет офисных программ			
				2	Уверенный пользователь пакетом офисных программ			
				3	Профессиональный пользователь пакетом офисных программ			
4	Анализ и аналитика							
		И	Сотрудник банка рассчитал максимальную сумму кредита, которую может получить клиент		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,50
		И	Сотрудник банка провел анализ рассчитанной максимальной суммы кредита и суммы, которую предполагает получить клиент		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,40
		И	Сотрудник банка рассчитал кредитоспособность заемщика		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,50
		И	Сотрудник банка провел анализ кредитоспособности заемщика		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,30
		И	Сотрудник банка рассчитал платежеспособность заемщика		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,50
		И	Сотрудник банка провел анализ платежеспособности заемщика и суммы ежемесячного платежа по кредиту		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,50
		И	Сотрудник банка рассчитал предварительный график платежей по кредиту		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,40
		И	Сотрудник банка предоставил клиенту полученный график для анализа долговых обязательств		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,30
		И	Сотрудник банка рассчитал величину резерва на возможные потери по ссудам		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,50
		И	Сотрудник банка провел анализ полученной величины резерва на возможные потери по ссудам		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,40

5	Банковская документация								
		И	Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,20	
		И	Сотрудник банка оформил согласие клиента на обработку персональных данных		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,50	
		И	Сотрудник банка оформил согласие клиента на запрос в БКИ		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,50	
		И	Сотрудник банка подготовил анкету заемщика на получение кредита		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,30	
		И	Сотрудник банка подготовил индивидуальные условия клиенту (кредитный договор)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,50	
		И	Сотрудник банка подготовил приложение к индивидуальным условиям		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,50	
		И	Сотрудник банка сформировал кредитное досье клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	1,40	
		И	Сотрудник банка подготовил документы, подтверждающие продажу кросс-продукта клиенту (документы готовятся в зависимости от выбранного клиентом кросс продукта/услуги)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,50	
		И	Сотрудник банка провел проверку на предмет корректности заполненных клиентом документов		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	1,00	
		И	Сотрудник банка завершил сделку с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,50	
В	Продажа банковских продуктов и услуг								22,00
1	Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности								
		И	Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,50	
		И	Сотрудник банка провел идентификацию клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	1,00	
		И	Сотрудник банка соблюдает дресс-код		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,50	
		С	Сотрудник банка планирует свой рабочий процесс				1	1,00	
				0	Неумение планировать объем работы и несоблюдение алгоритма действий				

				1	Планирование своей работы			
				2	Планирование своей работы и алгоритма действий			
				3	Профессиональное распределение объемов работы и алгоритма действий			
2	Менеджмент и коммуникация							
		И	Сотрудник банка установил контакт с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка демонстрирует заинтересованность в клиенте				2	1,00
				0	Не демонстрирует заинтересованность в клиенте			
				1	Демонстрирует частичную заинтересованность в клиенте			
				2	Демонстрирует заинтересованность в клиенте			
				3	Профессионально проявляет заинтересованность в клиенте			
		И	Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		И	Сотрудник банка проработал возражения клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка соблюдает эмоциональный самоконтроль при проведении консультации клиенту				2	1,00
				0	Не контролирует эмоции, позволяет в общении с клиентом повышенный тон			
				1	Контролирует эмоции, сдержанно общается с клиентом			
				2	Контролирует эмоции, применяет методы эффективного общения с клиентом			
				3	Профессионально применяет методы эффективного общения с клиентом			
		И	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,30
		И	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,30

		И	Сотрудник банка определил цели получения банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		И	Сотрудник банка определил ожидания клиента от покупки банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		И	Сотрудник банка выявил финансовые предпочтения клиента при покупке банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		И	Сотрудник банка определил финансовые страхи клиента при покупке банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		С	Предоставляемая информация сотрудником банка соответствует запросу клиента				2	1,00
				0	Предоставляемая информация не соответствует запросу клиента			
				1	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента			
				2	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента и покрывает все дополнительные вопросы			
				3	Профессиональное предоставление информации клиенту			
		И	Сотрудником банка подобраны альтернативные предложения банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,80
		И	Сотрудник банка согласовал с клиентом выбор для дальнейшего оформления		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,40
		И	Сотрудник банка предоставил клиенту информацию о гарантии безопасности банковских операций		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,30
		И	Сотрудник банка использует нормативно-правовые акты, регламентирующие осуществление операций (в соответствии с заданием)		Вычитать все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,30

		И	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка владеет банковской терминологией				2	1,00
				0	Банковская терминология не используется			
				1	Банковская терминология используется			
				2	Банковская терминология используется и трактуется верно			
				3	Профессиональное владение банковской терминологией			
3	Информационные технологии и офисное оборудование							
		И	Сотрудник банка использует в работе компьютер		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,20
		И	Сотрудник банка использует в работе МФУ		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,20
		И	Сотрудник банка использует в работе банковское оборудование		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,30
		С	Сотрудник банка владеет пакетом офисных програм				3	1,00
				0	Пакетом офисных программ не владеет и не использует в работе			
				1	Использует в работе пакет офисных программ			
				2	Уверенный пользователь пакетом офисных программ			
				3	Профессиональный пользователь пакетом офисных программ			
4	Анализ и аналитика							
		И	Сотрудник банка провел анализ целей клиента по получению продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	1,00
		И	Сотрудник банка рассчитал стоимость получения продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	1
		И	Сотрудник банка провел анализ рассчитанных стоимостей с точки зрения выгоды для клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	4	0,5
5	Банковская документация							

		И	Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,2
		И	Сотрудник банка подготовил согласие клиента на обработку персональных данных		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,2
		И	Сотрудник банка подготовил заявление-анкету клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,2
		И	Сотрудник банка сформировал досье клиента		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,8
		И	Сотрудник банка подготовил документы, подтверждающие продажу кросс-продукта клиенту (документы готовятся в зависимости от выбранного клиентом кросс-продукта/услуги)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,5
		И	Сотрудник банка провел проверку на предмет корректности заполненных клиентом документов		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	1,00
		И	Сотрудник банка завершил сделку с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,5
Г	Консультирование клиентов, презентация банковских продуктов и услуг							21
1	Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности							
		И	Сотрудник банка соблюдает выделенное время проведения консультации клиенту		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,5
		И	Сотрудник банка соблюдает дресс-код		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	1	0,5
		С	Сотрудник банка планирует свой рабочий процесс				1	1
				0	Неумение планировать объем работы и несоблюдение алгоритма действий			
				1	Планирование своей работы			
				2	Планирование своей работы и алгоритма действий			
				3	Профессиональное распределение объемов работы и алгоритма действий			
2	Менеджмент и коммуникация							
		И	Сотрудник банка установил контакт с клиентом		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,80
		С	Сотрудник банка демонстрирует заинтересованность в клиенте				2	1,00
				0	Не демонстрирует заинтересованность в клиенте			

				1	Демонстрирует частичную заинтересованность в клиенте			
				2	Демонстрирует заинтересованность в клиенте			
				3	Профессионально проявляет заинтересованность в клиенте			
		И	Сотрудник банка сообщил свои рабочие контакты клиенту		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,60
		И	Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,50
		И	Сотрудник банка отработал с возражениями клиента		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1,00
		С	Сотрудник банка соблюдает эмоциональный самоконтроль при проведении консультации клиенту				2	1,00
				0	Не контролирует эмоции, позволяет в общении с клиентом повышенный тон			
				1	Контролирует эмоции, сдержанно общается с клиентом			
				2	Контролирует эмоции, применяет методы эффективного общения с клиентом			
				3	Профессионально применяет методы эффективного общения с клиентом			
		С	Сотрудник банка соблюдает субординацию по отношению к клиенту				2	1,00
				0	Не соблюдает субординацию по отношению к клиенту			
				1	Соблюдает субординацию по отношению к клиенту			
				2	Соблюдает субординацию по отношению к клиенту и не допускает моментов ее нарушения			
				3	Профессиональное соблюдение субординации по отношению к клиенту			
		И	Сотрудник банка обращается к клиенту по имени		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудникбанка представила клиенту краткую справку о банке		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3

		И	Сотрудник банка представил клиенту оценку финансового состояния банка		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка представил клиенту полную линейку банковских продуктов/услуг		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка представил клиенту рейтинг банка		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка представил клиенту преимущества банка		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка представил клиенту информацию о гарантии безопасности осуществления банковских операций		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка представил клиенту информацию о конкретном банковском продукте/услуге (в соответствии с заданием)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		И	Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,3
		С	Предоставляемая информация сотрудником банка соответствует запросу клиента				2	1
				0	Предоставляемая информация не соответствует запросу клиента			
				1	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента			
				2	Предоставляемая информация соответствует запросу клиента и покрывает все дополнительные вопросы			
				3	Профессиональное предоставление информации клиенту			
		И	Сотрудник банка предложил различные (альтернативные) виды банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка представил клиенту особенности различных вариантов предложенных банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5

		И	Сотрудник банка согласовал с клиентом банковский продукт/услугу для дальнейшего оформления (в соответствии с заданием)		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка озвучил клиенту порядок и процедуру оформления банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	1
		И	Сотрудник банка согласовал с клиентом день заключения сделки		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		И	Сотрудник банка согласовал с клиентом время заключения сделки		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	2	0,5
		С	Сотрудник банка владеет банковской терминологией				2	1
				0	Банковская терминология не используется			
				1	Банковская терминология используется			
				2	Банковская терминология используется и трактуется верно			
				3	Профессиональное владение банковской терминологией			
3	Информационные технологии и офисное оборудование							
		И	Сотрудник банка использует в работе компьютер		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,3
		И	Сотрудник банка использует в работе МФУ		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,3
		И	Сотрудник банка использует в работе банковское оборудование		Вычесьть все баллы, если не выполнено	да/нет	3	0,3
		С	Сотрудник банка владеет пакетом офисных програм				3	1
				0	Пакетом офисных программ не владеет и не использует в работе			
				1	Использует в работе пакет офисных программ			
				2	Уверенный пользователь пакетом офисных программ			

				3	Профессиональный пользователь пакетом офисных программ			
4	Банковская документация							
		И	Сотрудник банка предоставил клиенту условия оформления банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,5
		И	Сотрудник банка предоставил клиенту условия тарифа дополнительного банковского продукта/услуги (кросс - продажа)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,5
		И	Сотрудник банка предоставил клиенту информацию о пакете документов для заключения сделки		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,5
		И	Сотрудник банка предоставил клиенту шаблон договора для оформления продукта/услуги (в соответствии с заданием)		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,5
		И	Сотрудник банка предоставил клиенту рекламную продукцию банка		Вычесть все баллы, если не выполнено	да/нет	5	0,5

Итого

100,00

Перечень профессиональных задач

1	Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов
2	Организация кредитной работы
3	Продажа банковских продуктов и услуг
4	Консультирование клиентов, презентация банковских продуктов и услуг