

Модуль А

Для Актера:

- *Здравствуйте! Я бы хотел получить информацию по условиям расчетно-кассового обслуживания в вашем Банке и провести несколько расчетных операций (см. задание). Меня интересуют тарифы и особенности взаимодействия с банком при проведении расчетов.*

В процессе беседы Актер должен отвечать на уточняющие вопросы студента.

После описания условий:

- *Главный эксперт должен добавить вопрос-возражение клиента применительно к заданию*

После получения полной информации о продукте:

- *Что мне нужно для того, чтобы получить данную услугу?*

При необходимости Актер задает уточняющие вопросы, касающиеся оформления данного банковского продукта/услуги.

Далее в соответствии с заданием студент выполняет необходимые операции, отвечая на возникшие вопросы Актера.

По завершении общения и оформления продукта/услуги:

- *Спасибо, до свидания!*

Модуль Б

Для Актера:

- *Здравствуйте! Я бы хотел получить информацию по вопросу получения кредита ... (см. задание).*

В процессе беседы Актер должен отвечать на уточняющие вопросы участника для выявления потребности клиента.

После получения информации о необходимой программе кредитования:

- *Расскажите подробно об условиях, переплате и возможных рисках, связанных с оформлением кредита.*

При необходимости Актер задает уточняющие вопросы относительно кредитования.

- *Главный эксперт должен добавить вопрос-возражение клиента применительно к заданию*

После получения полной информации о кредитном продукте:

- *Что мне нужно для того, чтобы получить данный продукт?*

При необходимости Актер задает уточняющие вопросы, касающиеся оформления кредита, обеспечения и т.д.

По завершении оформления кредита:

- *Спасибо, до свидания!*

Модуль В

Для Актера:

- *Здравствуйте! Я бы хотел получить информацию по банковскому продукту... (см. задание).*

В процессе беседы Актер должен отвечать на уточняющие вопросы участника.

После получения информации по банковскому продукту:

- *Скажите, а какие преимущества данного продукта/услуги?*

- *Главный эксперт должен добавить вопрос-возражение клиента применительно к заданию.*

При необходимости Актер задает уточняющие вопросы, касающиеся данного банковского продукта/услуги.

После получения полной информации о продукте:

- *Что мне нужно для того, чтобы получить данную услугу?*

При необходимости Актер задает уточняющие вопросы, касающиеся оформления данного банковского продукта/услуги. Если участник убедительно изложил информацию по интересующему продукту/услуге, Актер соглашается на ее оформление.

По завершении консультации и оформления продукта/услуги:

- *Спасибо, до свидания!*

Модуль Г

Для Актера:

- *Здравствуйте! Я бы хотел получить консультацию по банковскому продукту ... (см. задание).*

В процессе беседы Актер должен отвечать на уточняющие вопросы участника.

После презентации банковского продукта:

- *Скажите, а какие преимущества данного продукта/услуги?*

При необходимости Актер задает уточняющие вопросы, касающиеся данного банковского продукта/услуги.

- *Главный эксперт должен добавить вопрос-возражение клиента применительно к заданию*

После получения полной информации о продукте:

- *Что мне нужно для того, чтобы получить данную услугу?*

При необходимости Актер задает уточняющие вопросы, касающиеся оформления данного банковского продукта/услуги.

- *Сегодня с собой нет необходимых документов.*

По завершении консультации продукта/услуги:

- *Спасибо, до свидания!*