



Современные технологии обслуживания клиентов банка.кс_СПО

- 1 К основным принципам взаимоотношений банка с клиентами, как основы их деятельности можно отнести:
- 2 Система партнёрских отношений банка с клиентов подразумевает наличие прав у обеих сторон. Укажите права банка в данной системе:
- 3 Обозначьте факторы, присущие современному клиенто-ориентированному банку:
- 4 Укажите верную последовательность этапов продаж продукта банка клиенту:
- 5 В ставшем классическим труде Филиппа Котлера «Основы маркетинга» автор выделяет три исторических этапа, на протяжении которых формировался современный маркетинг. По схожему пути шло формирование банковского продукта. Определите последовательность в процессе которой сформировался современный банковский продукт:
- 6 Соотнесите левую и правую сторону таблицы, указывая характеристику психологических типов оппонентов личности:
- 7 Как называются группы подразделений банка, занимающиеся прямой клиентской работой...
- 8 Клиент хочет открыть в банке вклад на 1 год под 10% годовых на сумму 200 000 рублей. Проконсультируйте его по продукту и представьте клиенту расчёт, полученной им прибыли.
- 9 Расставьте в правильном порядке этапы жизненного цикла банковского продукта:
- 10 Какие характеристики присуще этапу «Зрелости» банковского продукта:
- 11 Какие характеристики присуще этапу «Роста» банковского продукта:
- 12 Какие характеристики присуще этапу «Спад» банковского продукта:
- 13 Перечислите правильную последовательность основных этапов ценообразования продукта:





- 14) Какой механизм ценообразования предполагает последующее планирование центрами прибыли объемов активных и пассивных операций...
- 15) Соотнесите левую и правую сторону таблицы, указывая логическое соответствие:
- 16) Продуктовая линейка банка, это:
- 17) Универсальным банком можно назвать тот банк, который оказывает:
- 18) Соотнесите левую и правую сторону таблицы, указывая характеристику группам потребительских кредитов:
- 19) Какие продукты можно отнести к продуктовой линейки корпоративного сектора:
- 20) Расширение продуктовой линейки позволяет компании добиться следующих преимуществ (расположите в правильной последовательности):
- 21) Классическая техника продаж, включающая пять этапов, подразумевает выполнение их в следующей последовательности:
- 22) Клиент получил кредит сроком на 6 месяцев в размере 10 млн. рублей. Сумма возврата кредита 10,5 млн. руб. Определите процентную ставку банка. Проценты простые.
- 23) Вид маркетингового анализа, позволяющий анализировать рынок и конкурентов, сильные и слабые стороны, возможности и угрозы:
- 24) В каких случаях банку целесообразно проводить ребрендинг:
- 25) К признакам лояльности клиента банка можно отнести:
- 26) Соотнесите левую и правую сторону таблицы, указывая классификацию методов исследований:
- 27) Процесс формирования конкурентной стратегии банка включает в себя следующие последовательные этапы (расположить в правильном порядке):
- 28) Этапы стратегического управления клиентской базой банка подразумевают последовательное выполнение операций (расположить в правильном порядке):





- 29) Оцените себестоимость банковского продукта «Карта ++», если известно, что банк планирует привлечь в первый год 70 000 клиентов. Себестоимость изготовления банковской карты составляет 50 руб. за штуку. Расходы на рекламу 700 000 рублей в год. Расходы на кадры и сопровождение продукта 1 500 000 в год.
- 30) Наиболее востребованной на сегодняшний день является стратегия пакетирования банковских продуктов, которая предполагает:
- 31) Организация продаж по типу «финансовый бутик», как правило имеет отношение к продаже продуктов и обслуживанию:
- 32) Организация продаж по типу «финансовый супермаркет», как правило имеет отношение к продаже продуктов и обслуживанию:
- 33) Этапы взаимодействия с клиентом банка (установите правильную очередность):
- 34) Укажите последовательность становления клиентом банка:
- 35) Верно ли утверждать, что клиентоориентированный подход подразумевает нацеленность коммерческих компаний на интересы лояльных и потенциальных клиентов?
- 36) Соотнесите левую и правую стороны по соответствующему структуре функционалу:
- 37) Какой из предложенных вариантов можно отнести к косвенному способу расширения клиентской базы:
- 38) Расположите в правильном порядке важнейшие этапы презентации банковских продуктов и услуг менеджером банка:
- 39) Подготавливаясь к встрече и переговорам с клиентом менеджер должен:
- 40) Основным способом выявления потребностей клиента является:
- 41) Соотнесите продукты и услуги банка с их характеристикой:
- 42) Определите последовательность в принятии решения клиентом о приобретении продукта банка:

