

УДК 336.7  
ББК 65.262.10  
П90

**Пухов А.В.**

**П90** Продажи и управление бизнесом в розничном банке / А.В. Пухов. — М. : ЦИПСиР ; КНОРУС, 2012. — 272 с.

**ISBN 978-5-406-01583-4**

Представлены практические наработки по организации обучения, продажам розничных услуг, а также методология работы со следующими продуктами: платежными картами и терминалами, денежными переводами, платежами без открытия счета, памятливыми монетами, сейфовыми ячейками, дорожными и коммерческими чеками, вкладами физических лиц.

*Для сотрудников коммерческих банков, непосредственно вовлеченных в процесс развития и управления розничными продуктами, управленческого персонала банков, отвечающего за развитие розничного бизнеса, банковских специалистов и лиц, занимающихся организацией продаж в сети банка, а также методологией розничных и развитием комиссионных операций. Рекомендовано также студентам экономических вузов, обучающимся по специальностям «Банковское дело» или «Финансы и кредит».*

**УДК 336.7  
ББК 65.262.10**

Пухов Антон Владимирович  
**ПРОДАЖИ И УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ  
В РОЗНИЧНОМ БАНКЕ**

Санитарно-эпидемиологическое заключение  
№ 77.99.60.953.Д.006828.04.10 от 28.04.2010 г.

Изд. № 3834. Подписано в печать 26.04.2011. Формат 60×90/16.

Гарнитура «PetersburgC». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 17,0. Уч.-изд. л. 13,0. Тираж 2000 экз. Заказ №

ООО «Центр Исследований Платежных Систем и Расчетов»

E-mail: info@paysyscenter.ru <http://www.paysyscenter.ru>

ООО «КноРус».

129085, Москва, проспект Мира, 105, стр. 1.

Тел.: (495) 741-46-28.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

Отпечатано в ГУП «Брянское областное полиграфическое объединение».

241019, г. Брянск, пр-т Ст. Димитрова, 40.

**ISBN 978-5-406-01583-4**

© ООО «ЦИПСиР», 2012

© ООО «КноРус», 2012

## Оглавление

Вступительное слово .....	4
---------------------------	---

### **Раздел I ПРОДАЖИ И КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС**

Глава 1. Обучение персонала отделений банка .....	8
Глава 2. Клиентский сервис в банке.....	48
Глава 3. Анкета «тайного покупателя» .....	55
Глава 4. Охранник в офисе банка .....	57
Глава 5. Стимулирование сотрудников .....	59
Глава 6. Организация службы клиентской поддержки .....	66
Глава 7. Оценка финансового результата сети отделений банка.....	72
Глава 8. Продажи розничных продуктов в офисе банке.....	87
Глава 9. Методика продаж денежных переводов в офисах банка .....	97
Глава 10. Бережливое производство в розничном бизнесе банка.....	106

### **Раздел II ОПЕРАЦИОННАЯ РАБОТА И МЕТОДОЛОГИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДУКТОВ**

Глава 11. Системы денежных переводов .....	118
Глава 12. Платежи без открытия счета .....	129
Глава 13. Платежные терминалы .....	133
Глава 14. Сейфовые ячейки .....	138
Глава 15. Памятные монеты .....	150
Глава 16. Вклады .....	153
Глава 17. Дорожные и коммерческие чеки .....	176
Глава 18. Платежные карты .....	198
Глава 19. Классификация технологий дистанционного банковского обслуживания .....	262