

Министерство образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Нижегородский Губернский колледж»

Спекторская Л.С. Узлова Е. О.

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ЦИКЛА СОВМЕСТНЫХ ЗАНЯТИЙ С
ПАО БАНК «ЗЕНИТ» «Я В ЗЕНИТЕ»**

Методическая разработка для преподавателей

Нижегород, 2018-2019 гг.

Рекомендовано к публикации редакционной — издательской группой ГБПОУ «Нижегородский Губернский колледж»

Рассмотрено на заседании методической комиссии специальностей «ДОУ и архивоведение, Банковское дело, Страхование дело (по отраслям)»

Рецензент — преподаватель первой категории Горильченко С.Р.

Спекторская Л.С., Узлова Е.О. - преподаватели первой категории

«Методическая разработка цикла совместных занятий с ПАО Банк «Зенит» «Я в Зените»: Н. Новгород ГБПОУ «Нижегородский Губернский колледж», 2018-2019, 15с.

Данный цикл организован с целью отработки и использования приобретенных навыков активных продаж банковских продуктов в профессиональной деятельности.

Разработан и внедрен алгоритм практических действий, направленных на реализацию этапов активных продаж банковских продуктов клиентам.

По результатам проекта разработана и внедрена эффективная форма проведения занятий совместно с работодателями. Новизной данного проекта является участие в конкурсе инициированным работодателем и преподавателями, по итогам которого победителям предоставлено место стажировки в банке «Зенит». По результатам стажировки лучший участник будет принят на постоянную работу в банк.

Разработка предназначена для преподавателей и обучающихся специальности 38.02.07 Банковское Дело.

1. Общие положения

Настоящее положение определяет порядок организации и проведения открытого мероприятия в рамках совместного проекта ПАО Банк «Зенит» и ГБПОУ «НГК» - «Я в Зените»

Занятие 1

2. Цели, задачи, тема

Тема занятия 1: Старт профессиональной карьеры.

Цель: Привитие профессиональных навыков продаж банковских продуктов.

Задачи: Сформировать знания и умения в области продаж банковских продуктов, используя банковское законодательство и новейшие банковские технологии.

Формирование профессиональных компетенций:

1. Проверять правильность и полноту оформления расчетных документов
2. Выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов;
3. Знать содержание и порядок работы с нормативными правовыми документами, регулирующими организацию безналичных расчетов;
4. Знать содержание и порядок работы с локальными нормативными актами и методическими документами в области платежных услуг;
5. Применять существующие формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;
6. Знать и применять на практике содержание и порядок заполнения расчетных документов.

3. Организаторы

Со стороны ПАО Банк «Зенит»- Управляющая операционным офисом Кудрявцева А.В., Начальник отдела продаж малого и среднего бизнеса Козлов Максим, Эйч-ар менеджер банковского центра «Приволжский» Шкурко Ольга Сергеевна

Со стороны ГБПОУ «НГК» : Преподаватели: Спекторская Л.С., Узлова Е.О.

4. Участники

1. Управляющая ОО Кудрявцева А.В., Начальник отдела продаж малого и среднего бизнеса Козлов Максим, Эйч-ар менеджер банковского центра «Приволжский» Шкурко Ольга Сергеевна

2. Зам. руководителя по социально-экономическим направлениям Пермагаева И.А.

3. Заведующий отделением Фомина Л.Н.

4. Преподаватели- Спекторская Л.С., Узлова Е.О.

5. Группы 31 БД, 33 БД.

5. Описание мероприятия

Мероприятие состоит из шести этапов.

I этап. Приветствие и представление состава участников.

II этап. Презентация представителя ПАО Банк «Зенит»

III этап. Домашнее задание групп 31 БД, 33БД.

IV этап. Блиц опрос группы со стороны представителей банка и преподавателей колледжа.

V этап. Батлы.

VI этап. Подведение итогов.

На I этапе осуществляется приветствие и представление участников мероприятия с двух сторон.

На II этапе участникам предоставляется для просмотра представителем банка презентация.

На III этапе участники групп представляют домашнее задание, а специалисты из банка дает экспертную оценку презентациям.

IV этап. Блиц опрос, содержащий 5 вопросов со стороны представителей банка и 5 вопросов преподавателей колледжа на знание банковских продуктов ПАО Банк «Зенит»

V этап. Команды задают друг другу по 2 вопросы, а специалисты из банка дают экспертную оценку ответов команд.

VI этап. Подведение итогов мероприятия.

Вопросы блиц-опроса

1. Назовите преимущества одного из депозитных продуктов ПАО Банк «Зенит»

2. Назовите преимущества одного из кредитных продуктов ПАО Банк «Зенит»

Эталон ответа:

1. *Востребованность*
2. *Доступность*
3. *Удобство в оформлении.*

3. Какие структуры имеют право наложить арест на счета физических лиц?

Эталон ответа:

В соответствии со ст.27 ФЗ от 02.12.1990 № 395-1 (ред. От 03.07.2016) «О банках и банковской деятельности» на денежные средства и иные ценности физических лиц, находящиеся на счетах и во вкладах или на хранении в кредитной организации, а также на остаток электронных денежных средств арест может быть наложен не иначе как судом и арбитражным судом, судьей, а также по постановлению органов предварительного следствия при наличии судебного решения

Вопросы для батлов.

34 БД

1. В каком году и по каким номинациям Банк Зенит признан лучшим банком России?

Эталон ответа.

В 2012 году Банк Зенит признан лучшим Банком России по 3м номинациям:

-лучший корпоративный банк

- лучший private банк

-лучший банк на рынке облигаций.

2. В каком году началось формирование Банковской группы Зенит?

Эталон ответа.

В 2005 году.

33 БД

1. Какие банки входят в банковскую группу Zenit?

Эталон ответа.

Банк Zenit, Банк Zenit Сочи, Спирит Банк, Банк Девои-кредит, ЛКБ

2. Перечислите розничные услуги банка Zenit?

Эталон ответа.

Ипотечное кредитование, потребительское кредитование, автокредитование, оформление пластиковых карт, аренда сейфовых ячеек, открытие вкладов

6. Место и время проведения

Дата проведения: 09 октября 2018г.

Время проведения: 09.50

Место проведения: 2 корпус

7. Порядок проведения

1. Приветствие. Время выступления до 5 мин.
2. Презентация сотрудника банка (15 мин.)
3. Домашнее задание групп (30 мин.)
4. Блиц опрос (10 мин.)
5. Вопросы команд друг другу. (10 мин.)
6. Подведение итогов и заключительное слово. (10 мин.)

8. Подведение итогов.

По результатам 3 занятий представителями банка будут выбраны и награждены студенты, показавшие, по мнению представителей банка, лучшее знание банковских продуктов в рамках проводимого мероприятия.

Занятие 2

1. Цели, задачи, тема

Тема занятия 2: Депозитные продукты

Цель: Привитие профессиональных навыков продаж депозитных продуктов.

Задачи: Сформировать знания и умения в области продаж депозитных продуктов, используя банковское законодательство и новейшие банковские технологии.

Формирование профессиональных компетенций:

1. Проверять правильность и полноту оформления документов клиентов.
2. Знать содержание и порядок работы с нормативными правовыми документами, регулирующими организацию безналичных расчетов;
3. Знать содержание и порядок работы с локальными нормативными актами и методическими документами в области платежных услуг;
4. Применять существующие формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;
5. Знать и применять на практике порядок проведения депозитных сделок с клиентами.

2. Организаторы

Со стороны ПАО Банк «Зенит»- Управляющая операционным офисом Кудрявцева А.В., Начальник отдела продаж малого и среднего бизнеса Козлов Максим, Эйч-ар менеджер банковского центра «Приволжский» Шкурко Ольга Сергеевна

Со стороны ГБПОУ «НГК» : Преподаватели: Спекторская Л.С., Узлова Е.О.

3. Участники

1. Управляющая ОО Кудрявцева А.В., Начальник отдела продаж малого и среднего бизнеса Козлов Максим, Эйч-ар менеджер банковского центра «Приволжский» Шкурко Ольга Сергеевна

2. Зам. руководителя по социально-экономическим направлениям Пермагаева И.А.

3. Заведующий отделением Фомина Л.Н.

4. Преподаватели- Спекторская Л.С., Узлова Е.О.

5. Группы 34 БД, 33 БД.

4. Описание мероприятия

Мероприятие состоит из шести этапов.

I этап. Приветствие и представление состава участников.

II этап. Домашнее задание групп 34 БД, 32 БД.

III этап. Блиц опрос группы со стороны представителей банка и преподавателей колледжа.

IV этап. Батлы. (ведение депозитных сделок с юр. лицами и физ. лицами)

V этап. Ролевая игра. «Депозитная сделка» (одна группа с юр. лицами, другая с физ. лицами)

VI этап. Подведение итогов.

На I этапе осуществляется приветствие и представление участников мероприятия с двух сторон.

На II этапе участники групп представляют домашнее задание, а специалисты из банка дает экспертную оценку презентациям. Группы обмениваются вопросами по презентации.

На III этапе. Блиц опрос, содержащий 2 вопроса со стороны представителей банка и 2 вопроса преподавателей колледжа на знание депозитных продуктов ПАО Банк «Зенит»

IV этап. Команды задают друг другу по 2 вопросы, а специалисты из банка дают экспертную оценку ответов команд.

V этап. Ролевая игра. «Депозитная сделка» (одна группа с юр. лицами, другая с физ. лицами)

VI этап. Подведение итогов мероприятия.

III этап. Вопросы блиц-опроса

1. Клиент перевел денежные средства с карты одного банка на карту другого банка. Денежные средства не пришли. Каковы действия клиента в данной ситуации.

Ответ

Сделать запрос в тот банк, откуда был сделан перевод. Возможно были указаны неправильные реквизиты и деньги ушли на другого получателя.

2. Клиент пытается совершить покупку по карте в ТЦ. Оплата не проходит по неизвестной причине. Каковы действия клиента в данной ситуации

Ответ

Узнать баланс на карте. Если баланса хватает, то связаться с оператором горячей линии, либо срок действия карты закончен, либо она в стоп-листе, либо технические причины.

IV этап. Вопросы для батлов.

33 БД

1. Банк расторгнул в одностороннем порядке договор банковского счета с клиентом в связи с тем, что в течение двух лет по данному счету не проводилось операций. Правомерны ли действия банка?

Эталон ответа:

Согласно ст.859 ГК РФ

Да, правомерны, так как по счету не должны проводится операции в течение двух лет.

2. Сидоров оформил доверенность на Иванова, по которой Иванов имеет право распоряжаться депозитом, ежемесячно снимая по 5000 рублей. В первый месяц Сидоров снял 10000 рублей, а Иванов не производил операций по счету. Во второй

месяц Сидоров снял 5000 рублей, а Иванов захотел снять 10000 рублей, объясняя это тем, что за прошлый месяц не снимал денежные средства. Будут ли выданы ему денежные средства?

Эталон ответа:

Согласно ГК РФ Глава 10 - ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО. ДОВЕРЕННОСТЬ.

Нет, поскольку по доверенности Иванов имеет право за месяц снять только 5000 рублей, независимо от того, производил ли он операции по счету в прошлые месяцы или нет.

34 БД

1. Некий одинокий человек разместил депозит на свою боевую подругу в банке сроком на 1 год по доверенности. После этого они улетели на самолёте и он разбился. Как банк будет распоряжаться деньгами?

Эталон ответа:

Согласно Статье 859 ГК РФ “Расторжение банковского договора” в случае неявки клиента за получением денежных средств на счёте в течении 60 дней со дня направления банком клиенту уведомления о расторжении договора банковского счёта либо неполучения банком в течении указанного срока указания клиента о переводе суммы остатка денежных средств на другой счёт банк обязан зачислить денежные средства на специальный счёт в Банке России, порядок открытия и ведения которого, а так же порядок зачисления и возврата денежных средств с которого устанавливается Банком России.

2. Назовите основные направления депозитной политики Банка Зенит

Эталон ответа:

**Банк Зенит предоставляет своим клиентам несколько видов вкладов:
Вклад “Восторг”, Вклад “Высокий доход”, Вклад “Пополняемый доход”,
Вклад “Управляемый доход”, Вклад “Стратегия развития”**

5. Ролевая игра.

Команды разыгрывают по одному вопросу по ведению депозитной сделки с юр. лицом или физ. Лицом. Одна команда выступала в роли сотрудника банка, другая- в

роли клиентов. Сотрудники банка отработывали профессиональные навыки по предложению банковских продуктов и работа с возражениями. Клиенты отработывали навыки ведения диалога с банковскими сотрудниками.

6. Место и время проведения

Дата проведения: 02 ноября 2018г.

Время проведения: 09.50

Место проведения: 2 корпус

7. Порядок проведения

1. Приветствие. Время выступления до 5 мин.
2. Домашнее задание групп (20мин.)
3. Блиц опрос (10 мин.)
4. Вопросы команд друг другу. (10 мин.)
5. Ролевая игра. (20 мин.)
6. Подведение итогов и заключительное слово. (10 мин.)

8. Подведение итогов.

По результатам 3 занятий представителями банка будут выбраны и награждены студенты, показавшие, по мнению представителей банка, лучшее знание банковских продуктов в рамках проводимого мероприятия.

Занятие 3

1. Цели, задачи, тема

Тема занятия: Активные продажи банковских продуктов для физических лиц

Цель: Привитие профессиональных навыков продаж банковских продуктов.

Задачи: Сформировать знания и умения в области продаж банковских продуктов, используя банковское законодательство и новейшие банковские технологии.

Формирование профессиональных компетенций:

1. Проверять правильность и полноту оформления расчетных документов.
2. Выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов;
3. Знать содержание и порядок работы с нормативными правовыми документами, регулирующими организацию безналичных расчетов;
4. Знать содержание и порядок работы с локальными нормативными актами и методическими документами в области платежных услуг;
5. Применять существующие формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;
6. Знать и применять на практике содержание и порядок заполнения расчетных документов.

2. Организаторы

Со стороны ПАО Банк «Зенит»- Управляющая операционным офисом Кудрявцева А.В., Эйч-ар менеджер банковского центра «Приволжский» Шкурко Ольга Сергеевна, бизнес-тренер Нуждина Анастасия

Со стороны ГБПОУ «НГК»: преподаватели: Спекторская Л.С., Узлова Е.О.

3. Участники

1. Эйч-ар менеджер банковского центра «Приволжский» Шкурко Ольга Сергеевна, бизнес-тренер Нуждина Анастасия
2. И.о. руководителя корпуса Фомина Л.Н
3. Зав. ЕМЦ Еськина О.К.
4. Преподаватели- Спекторская Л.С., Узлова Е.О.

5. Группы 33 БД, 34 БД.

4. Описание мероприятия

Мероприятие состоит из четырех этапов.

I этап. Приветствие и представление состава участников.

II этап. Домашнее задание групп 33 БД, 34 БД.

III этап. Тренинг продаж банковских продуктов.

IV этап. Подведение итогов.

На I этапе осуществляется приветствие и представление участников мероприятия с двух сторон.

На II этапе участниками предоставляется для просмотра представителем банка презентация

На III этапе бизнес тренер ПАО Банк «Зенит» проводит с обучающимися тренинг активных продаж банковских продуктов.

IV этап. Подведение итогов мероприятия.

5. Место и время проведения

Дата проведения: 31.01. 2019г.

Время проведения: 11.40

Место проведения: 2 корпус

6. Порядок проведения

1. Приветствие. Время выступления до 5 мин.

2. Домашнее задание групп (15 мин.)

3. Вопросы команд друг другу. (5 мин.)

4. Тренинг продаж. (60 мин.): два этапа. На первом этапе тренер представила презентацию с теоретическим обоснованием алгоритма ведения кредитной сделки. На втором этапе практическая ролевая игра. Третий этап квест на тему: «Моделирование портрета клиента.»

5. Подведение итогов и заключительное слово. (5 мин.)

7. Подведение итогов.

По результатам 3 занятий представителями банка выбраны и награждены студенты, показавшие, по мнению представителей банка, лучшее знание банковских

продуктов в рамках проводимого мероприятия. Обладателями призов слали:

1. Рыжова Е, Губашова Е, Гайлеш Г., Заботина Д, Воронцова А, Ростовщиков С, Демичева В, Чистякова М, Чиркова В, Зюзьева И.- посещение боулинг клуба.

2. Самойлова К, Чудова А, Пронина А, Морозова А, Губашова Е.- сувенирная продукция с логотипом банка «Зенит».

3. Рыжова Е, Губашова Е, Гайлеш Г., Заботина Д, Воронцова А, Ростовщиков С, Демичева В, Чистякова М, Зюзьева И., Пронина А.- официально приглашены на коллективный эссесмент в банк «Зенит» 19 февраля 2019 года для отбора кандидата на новую открытую позицию менеджера по работе с юридическими лицами.

4. За высокий уровень и профессионализм, проявленный при проведении проекта сотрудникам банка вручено благодарственное письмо от администрации колледжа.

