



# AdviceWorks

модель (структура) компетенций

Версия 0.45

*Ищете последнюю версию?*

Для просмотра последней версии перейдите по ссылке.

<http://www.sfb.by/business/#adviceworks>

*Хотите обсудить, добавить комментарий?*

Структура является открытой и находится в постоянном развитии.

Комментарии, дополнения и замечания оставляйте на нашем форуме.

<https://groups.google.com/forum/?hl=ru#!forum/sfb-cf>

Центр повышения квалификации руководящих работников и специалистов «Финансово-банковская школа» является единственной организацией в Республике Беларусь, которая предлагает работникам и работодателям открытые структуры компетенций для подготовки и непрерывного профессионального развития в области банковского дела. Структуры учитывают современные тенденции и требования локального и глобального бизнеса.

[www.sfb.by](http://www.sfb.by)

<http://www.sfb.by/business/#competency>

#### Авторы.

Ф.И.О. Горюнов Д.В.

Организация: ЧУО «Центр повышения квалификации руководящих работников и специалистов «Финансово-банковская школа»

Электронная почта: [dzmitry.v.harunou@sfb.by](mailto:dzmitry.v.harunou@sfb.by)

*Школа приглашает соавторов.*

Если вы хотите поделиться своими идеями и принять участие в разработке, свяжитесь с нами по электронной почте [mailbox@sfb.by](mailto:mailbox@sfb.by)

#### В чем преимущества структуры компетенции?

Выгода для слушателей (учащихся) и работников банков:

- позволяет понимать и поддерживать компетенции, которые являются актуальными и полезными в текущий момент времени;
- позволяет засвидетельствовать свой профессионализм в рамках единого стандарта, повышая возможности для трудоустройства;
- позволяет построить и реализовать карьерную стратегию через понимание структуры компетенций и требований к квалификации.

Выгода для работодателей и бизнеса:

- позволяет упростить процесс определения текущей квалификации кандидата на работу или работника;
- позволяет понимать компетентность персонала в реальном времени для удовлетворения бизнес-целей;
- позволяет определить потребность в обучении при планировании, а также в случаях устранения несоответствий.

**Содержание.**

Описание структуры.....	4
Должности, которые охватывает данная структура. ....	4
Общий обзор карьерного пути. ....	5
Возможности для карьерной динамики в рамках структуры. ....	6
Возможности для карьерной динамики вне структуры.....	6
Взаимосвязь с национальными стандартами образования.....	8
Содержание структуры.....	9
Стандартная экзаменационная модель.....	10
Описание компетенций. ....	11

**Описание структуры.**

Настоящая структура компетенции разработана для обеспечения процесса обучения (подготовки и непрерывного профессионального развития), подбора и расстановки персонала. Эта структура описывает профессиональные компетенции работников банков, которые предоставляют информацию о продуктах и услугах банков.

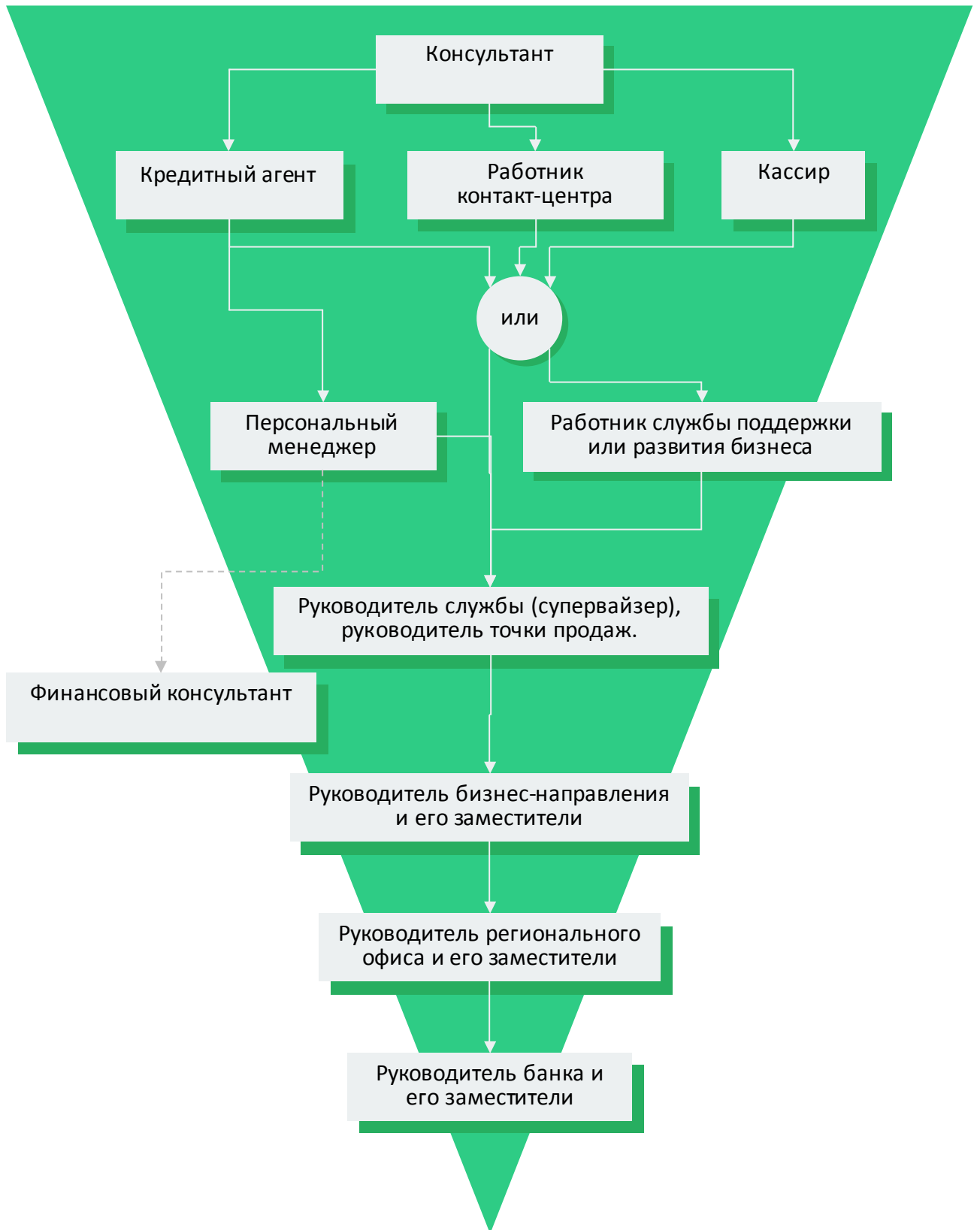
*Ключевая характеристика.*

Точная информация.

**Должности, которые охватывает данная структура.**

Дежурный по выдаче справок, специалист.

## Общий обзор карьерного пути.



**Возможности для карьерной динамики в рамках структуры.**

Предоставление консультаций посредством телефона/онлайн-средств в контакт-центре.  
(уровень 3)

Предоставление консультаций в офисе (отделении) банка.  
(уровень 1, уровень 2)

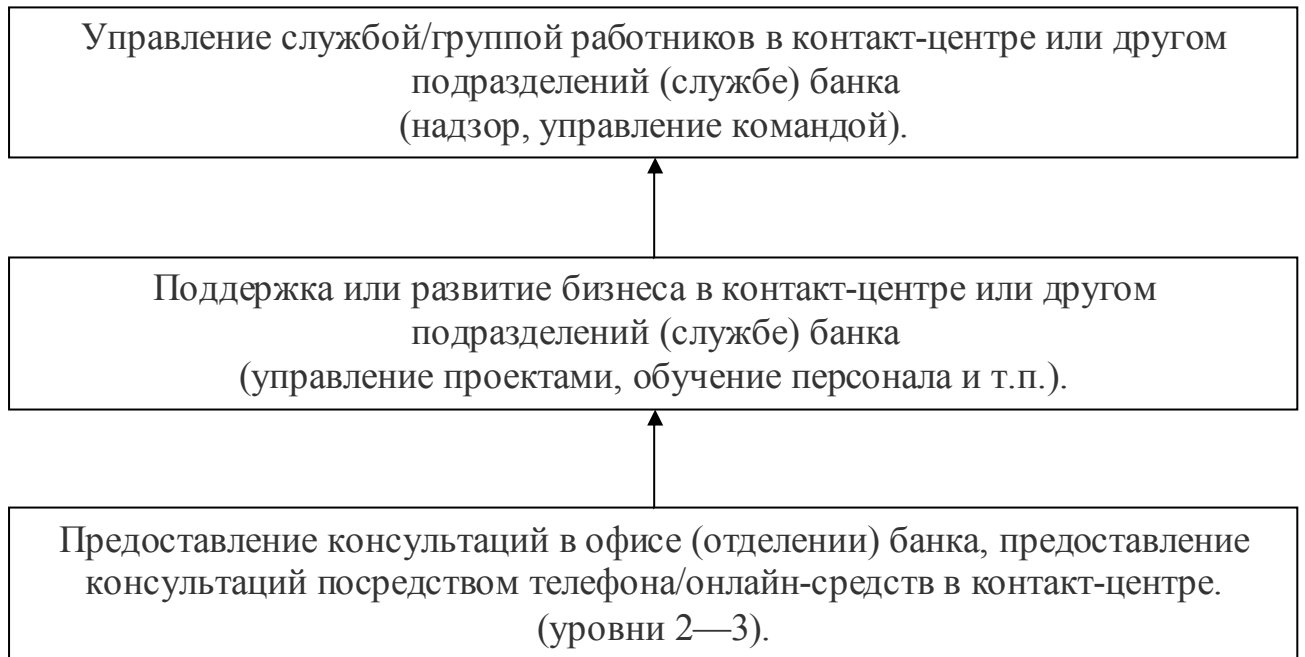
**Возможности для карьерной динамики вне структуры.**

А.

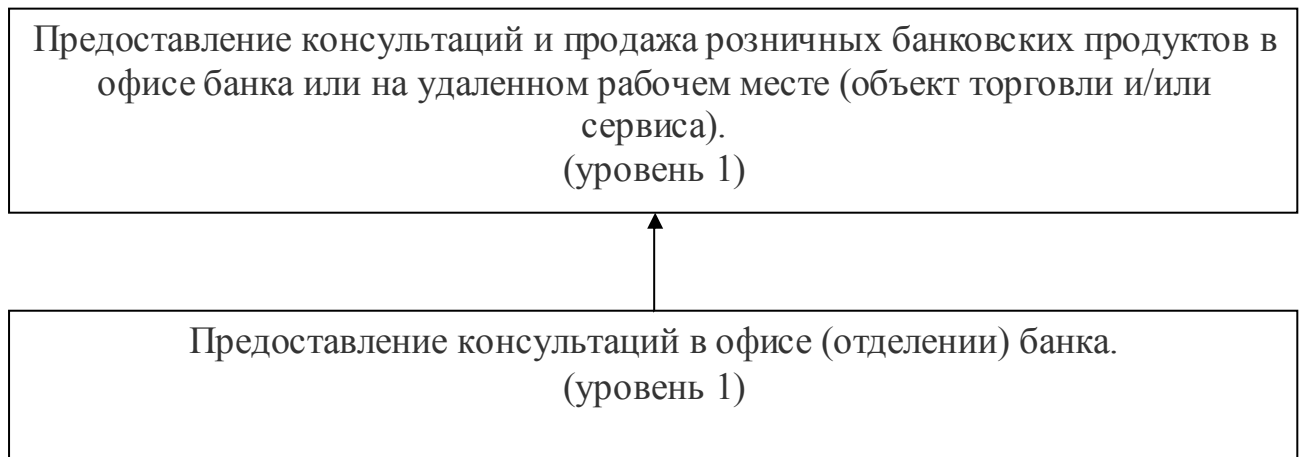
Управление службой/группой работников в контакт-центре  
(надзор, управление командой).

Предоставление консультаций посредством телефона/онлайн-средств в контакт-центре.  
(уровень 3)

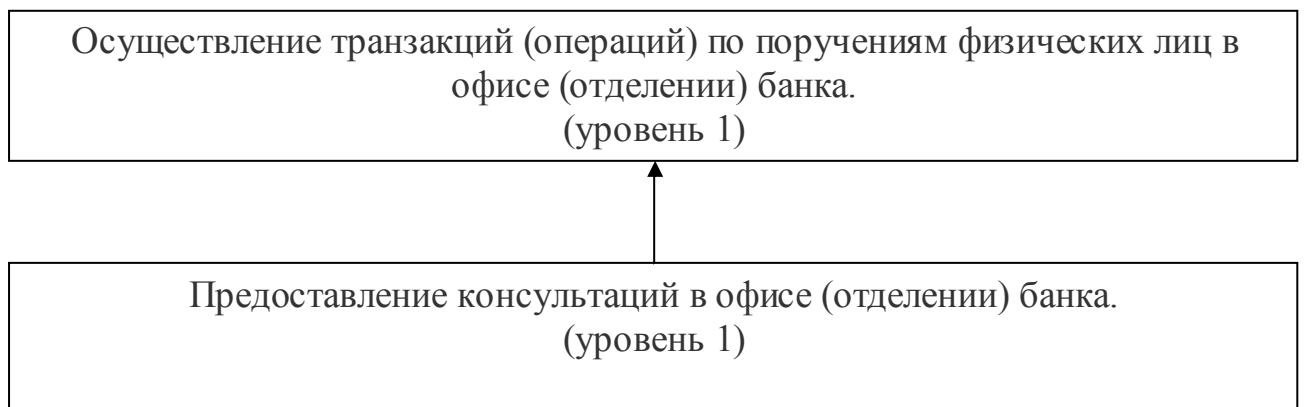
Б.



В.



Г.



### Взаимосвязь с национальными стандартами образования.

Уровню 1 настоящей модели соответствуют следующие квалификации общегосударственного классификатора Республики Беларусь ОКРБ 011-2009 «Специальности и квалификации» (ред. от 06.03.2013)

#### 1. Среднее специально образование.

Код специальности	2-25 01 32
Наименование специальности	Банковское дело
Наименование квалификации	Экономист
Код специальности	2-25 01 33
Наименование специальности	Розничные услуги в банке
Наименование квалификации	Контролер отделения банка

#### 2. Первая ступень высшего образования.

Код специальности	1-25 01 04
наименование специальности	Финансы и кредит
наименование квалификации	Экономист

#### 3. Переподготовка на базе высшего образования.

Код специальности	1-25 02 72
наименование специальности	Банковское дело
наименование квалификации	Специалист банковского дела

### Необходимо больше информации по использованию настоящей структуры?

Изучите примеры использования структур, возможности внедрения, интеграции с корпоративными системами управления и развития персонала на нашем семинаре.

<http://www.sfb.by/programs/srls>



### Содержание структуры.

№ п/п	Код	Наименование.	О	Ф
Начальный уровень.				
1.	S1	Понимание современного банковского дела: принципы, концепции и банковские операции.	О	
Уровень 1.				
1.	S4	Понимание основных банковских продуктов и услуг.	О	
2.	S9	Соответствие законодательству при предоставлении консультаций.	О	
3.	S3	Соответствие кодексу профессиональной этики.	О	
4.	H4	Действие в экстремальной ситуации.		Ф
Уровень 2.				
1.	S5	Перенаправление клиентов.	О	
2.	S6	Взаимодействие с коллегами.	О	
3.	S7	Предоставление качественного обслуживания клиентам.	О	
4.	S8	Продажа и построение взаимоотношений.	О	
5.	S10	Кросс-продажа продуктов и услуг.	О	
Уровень 3.				
1.	S11	Предоставление консультаций по телефону.	О	
2.	S12	Продажа продуктов и услуг по телефону.	О	
3.	S13	Использование онлайн-инструментов для обслуживания клиентов.		Ф

О — обязательно.

Ф — факультативно.

### Стандартная экзаменационная модель.

Стандартная экзаменационная модель отражает соотношение компетенций для оценки и признания высокой квалификации работника в рамках данной структуры компетенции.

№ п/п	Наименование компетенции.	Доля в квалификации.
1.	<p>Сервис.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Эффективное перенаправление клиентов.</li> <li>• Предоставление качественного обслуживания клиентам.</li> <li>• Предоставление консультаций по телефону.</li> <li>• Использование онлайн-инструментов для обслуживания клиентов.</li> </ul> <p>Продажи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продажа и построение взаимоотношений.</li> <li>• Понимание основных банковских продуктов и услуг.</li> <li>• Кросс-продажа продуктов и услуг.</li> <li>• Продажа продуктов и услуг по телефону.</li> </ul>	70%
2.	<p>Банковское дело и законодательство.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понимание современного банковского дела: принципы, концепции и банковские операции.</li> <li>• Соответствие законодательству при предоставлении консультаций.</li> </ul>	20%
3.	<p>Специфические компетенции.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Эффективное взаимодействие с коллегами.</li> </ul>	5%
4.	<p>Этика банковского дела.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Соответствие кодексу профессиональной этики.</li> </ul>	5%

### Описание компетенций.

Наименование	Кросс-продажа продуктов и услуг
Номер	2.5
Код	S10
Минимальное количество ак. часов	8

#### *Общее описание.*

Компетенция описывает необходимые требования для осуществления работником/слушателем кросс-продажи банковских продуктов и услуг.

#### *Оценка исполнения.*

Результаты обучения по п.п.3—7 относятся к применению знаний и навыков на рабочем месте.

Оценка по данным пунктам должна исходить из действий работника/слушателя на рабочем месте. Симуляция может применяться, но оценка в этом случае не может быть признана полностью достоверной.

#### *Оценка знания и понимания.*

Результаты обучения по п.п.1—2 полностью относятся к знанию и пониманию. Они должны быть оценены в дополнение к оценке исполнения.

Результаты обучения по п.п.3—7 относятся к знанию и пониманию лишь в части описания процедур и моделей. Они могут быть оценены в дополнение к оценке исполнения, однако оценка исполнения по п.п.3—7 носит приоритетный характер.

При оценке п.4.1, работник/слушатель должен подтвердить понимание важности построения долгосрочных взаимоотношений между банком, работником и клиентом, а также пояснить основу для построения взаимоотношений в рамках продажи.

Оценка может проводиться на/вне рабочего места путем тестирования, устного опроса, обсуждения и т.п.

Характеристика.	Критерий оценки работника/слушателя.
1. Понимает значение кросс-продажи	1.1. Дает определение кросс-продажи и приводит пример кросс-продажи. 1.2. Поясняет выгоду кросс-продажи для клиента, банка и работника. 1.3. Перечисляет и поясняет финансовые потребности клиента. 1.4. Соотносит продукты и услуги

	<p>банка с финансовыми потребностями клиента.</p> <p>1.5. Определяет этапы и ядро цикла кросс-продажи, дает краткое описание.</p>
2. Понимает основные банковские продукты и услуги.	<p>2.1. Различает свойство и выгоду банковских продуктов и услуг.</p> <p>2.2. Поясняет основные выгоды от банковских продуктов и услуг</p> <p>2.3. Приводит примеры и поясняет свойства типичных банковских продуктов и продуктов, добавляющих ценность.</p> <p>2.4. Поясняет необходимость учета проданных продуктов и услуг.</p>
3. Выявляет потребности клиента и находит решение, соответствующее реальной потребности клиента.	<p>3.1. Идентифицирует и понимает источники кросс-продажи.</p> <p>3.2. Находит решение путем объединения потребностей и интересов клиента.</p>
4. Представляет решение, соответствующее реальной потребности клиента.	<p>4.1. Обеспечивает взаимодействие, направленное на построение взаимоотношений.</p> <p>4.2. Связывает преимущество продукта и выгоду для удовлетворения потребности клиента.</p> <p>4.3. Предоставляет клиенту возможность для обсуждения и оценки свойств и выгоды продуктов и услуг и получает подтверждение их пригодности.</p> <p>4.5. Соответствует требованиям законодательства в процессе представления продуктов и услуг.</p>
5. Отвечает на вопросы и возражения клиента.	<p>5.1. Предоставляет информацию о продуктах и услугах в соответствии с запросом клиента, обеспечивает клиента материалами для продвижения продуктов и услуг.</p> <p>5.2. Проясняет причины возражений</p>

	<p>клиенту и поясняет правильность предоставленного решения.</p> <p>5.3. Использует информацию о конкурентах для пояснения правильности предоставленного решения.</p>
<p>6. Завершает продажу.</p>	<p>6.1. Интерпретирует взаимодействие и сигналы клиента о готовности к завершению продажи.</p> <p>6.2. Приводит клиента к оформлению сделки или перенаправляет к другому специалисту.</p> <p>6.2. Увеличивает приверженность клиента к банку в процессе завершения продажи.</p>
<p>7. Учитывает результаты взаимодействия с клиентом.</p>	<p>7.1. Учитывает продукты и услуги, приобретенные клиентом.</p> <p>7.2. Учитывает результаты беседы с клиентом (ответ на предложения, причины отказа и т.п.)</p>