

IV РАЙОННЫЙ ЧЕМПИОНАТ «АБИЛИМПИКС. НАЧАЛО»

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

БАНКОВСКОЕ ДЕЛО



Санкт – Петербург

2024 г.

1. Конкурсное задание.

Конкурсное задание состоит из 3 модулей - А, Б, В. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

| Наименование категории участника | Наименование модуля | Время проведения модуля | Полученный результат |
|---|---|-------------------------|--|
| Школьники | Модуль А. Консультация клиента по открытию депозита | 50 минут | Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж |
| | Модуль Б. Консультация клиента по кредиту | 50 минут | Проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж |
| | Модуль В. Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты» | 1 час 35 минут | Оформление презентации и проведение консультации клиента с соблюдением этапов продаж |
| Общее время выполнения конкурсного задания: 3 часа 15 минут | | | |

3. Последовательность выполнения задания.

Конкурсное задание представляет собой серию из модулей: независимых между собой результатами из предыдущего. Все задания выполняются последовательно: модули А, Б, В, в рамках указанного времени. Если участник конкурса не успевает выполнить задание в отведённое время, то он сдаёт задание в том виде, в котором он его выполнил, без права на дополнительное время. Если участник выполнил задание раньше времени, то он отдыхает до конца указанного времени. Баллы за лучшее время дополнительно не начисляются.

Участнику при выполнении конкурсного задания необходимо:

1. Изучить конкурсное задание
2. Выделить ключевые моменты в конкурсном задании
3. Выполнить задания в соответствии с установленными требованиями и времени
4. Уметь работать с предоставленными документами
5. Уметь работать с нормативной документацией
6. Уметь работать на ПК

7. Предоставить результаты работы перед экспертами
8. Ответить на вопросы экспертов

Модуль А

Консультация клиента по открытию депозита

В ходе выполнения конкурсного задания участник консультирует клиента по открытию депозита с соблюдением этапов продаж.

Модуль Б

Консультация клиента по кредиту

В ходе выполнения конкурсного задания участник консультирует клиента по кредиту с соблюдением этапов продаж.

Модуль В

Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме

«кредитные карты»

В ходе выполнения конкурсного задания участник оформляет презентацию по кредитным картам и проводит мастер-класс-консультацию клиента с соблюдением этапов продаж.

Особые указания:

Каждый участник может принести на площадку данной компетенции предметы, согласно своей нозологии, облегчающую работу на площадке, и сменную обувь.

Например, для тех, у кого плохое зрение могут принести свое увеличительное стекло.

Больше ничего приносить участникам на площадку соревнований нельзя. Всем необходимым обеспечит организатор конкурса.

4. Критерии оценки выполнения задания для категории «школьники»

| Наименование модуля | Задание | Максимальный балл |
|--|---|--------------------------|
| <u>Модуль А</u> Консультация клиента по открытию депозита | Необходимо осуществить консультацию клиента по вопросу открытия депозита с учетом соблюдения этапов продаж и времени. | 25 |
| <u>Модуль Б</u> Консультация клиента по кредиту | Необходимо осуществить консультацию клиента по кредиту с соблюдением этапов продаж и времени. | 25 |

| | | |
|--|---|------------|
| <u>Модуль В</u> Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты» | Необходимо оформить презентацию по теме «кредитные карты» и провести мастер-класс-консультацию для клиента с учетом соблюдения этапов продаж и времени. | 50 |
| ИТОГО | | 100 |

Модуль А. Консультация клиента по открытию депозита

| Задание | № | Наименование критерия | Максимальные баллы | Измеримые баллы (объективные) |
|---|----------|---|---------------------------|--------------------------------------|
| Необходимо осуществить консультацию клиента по вопросу открытия депозита с учетом соблюдения этапов продаж и времени. | 1 | Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом | 1 | 1 |
| | 2 | Сотрудник банка провел идентификацию клиента | 2 | 2 |
| | 3 | Сотрудник банка установил контакт с клиентом | 1 | 1 |
| | 4 | Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует | 2 | 2 |
| | 5 | Сотрудник банка проработал возражения клиента | 3 | 3 |
| | 6 | Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент) | 1 | 1 |
| | 7 | Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины | 1 | 1 |
| | 8 | Сотрудник банка определил цель открытия депозита | 2 | 2 |

| | | | | |
|--------------|------------------|---|---|---|
| | 9 | Сотрудником банка подобраны альтернативно(ы)е предложения банковского продукта/услуги | 2 | 2 |
| | 10 | Сотрудник банка согласовал с клиентом выбор для дальнейшего оформления | 2 | 2 |
| | 11 | Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу | 2 | 2 |
| | 12 | Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента | 2 | 2 |
| | 13 | По окончании консультации сотрудник уточнил, остались ли вопросы у клиента | 2 | 2 |
| | 14 | Сотрудник предложил клиенту открыть вклад прямо сейчас | 2 | 2 |
| Итого | 25 баллов | | | |

Модуль Б. Консультация клиента по кредиту

| Задание | № | Наименование критерия | Максимальные баллы | Измеримые баллы (объективные) |
|---|----------|---|---------------------------|--------------------------------------|
| Необходимо осуществить консультацию клиента по кредиту с учетом соблюдения этапов продаж и времени. | 1 | Сотрудник банка соблюдает выделенное время для общения с клиентом | 2 | 2 |
| | 2 | Сотрудник банка установил контакт с клиентом | 1 | 1 |
| | 3 | Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские | 2 | 2 |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует | | |
| 4 | Сотрудник банка проработал возражения клиента | 3 | 3 |
| 5 | Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент) | 1 | 1 |
| 6 | Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины | 1 | 1 |
| 7 | Сотрудник банка выявил цель получения кредита у клиента | 2 | 2 |
| 8 | Сотрудник банка уточнил сумму кредита | 1 | 1 |
| 9 | Сотрудник банка уточнил срок кредитования | 2 | 2 |
| 10 | Сотрудником банка подобраны альтернативно(ы)е предложения банковского продукта/услуги | 2 | 2 |
| 11 | Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу (кросс-продажа) | 2 | 2 |
| 12 | Сотрудник банка сделал копию паспорта клиента | 2 | 2 |
| 13 | Сотрудник банка оформил согласие клиента на обработку персональных данных | 2 | 2 |

| | | | | |
|--------------|------------------|---|---|---|
| | 14 | Сотрудник банка подготовил анкету заемщика на получение кредита | 1 | 1 |
| | 15 | Сотрудник банка попрощался с клиентом | 1 | 1 |
| Итого | 25 баллов | | | |

Модуль В. Оформление презентации и проведение мастер-класса для клиента по теме «кредитные карты»

| Задание | № | Наименование критерия | Максимальные баллы | Измеримые баллы (объективные) |
|---|---|---|--------------------|-------------------------------|
| Необходимо оформить презентацию по теме «кредитные карты» и провести мастер-класс-консультацию для клиента с учетом соблюдения этапов продаж и времени. | 1 | Сотрудник банка соблюдает выделенное время проведения консультации клиенту | 3 | 3 |
| | 2 | Сотрудник банка поприветствовал клиента | 2 | 2 |
| | 3 | Сотрудник банка уточнил, как обращаться к клиенту | 2 | 2 |
| | 4 | Сотрудник банка представился клиенту и уточнил свою должность | 2 | 2 |
| | 5 | Сотрудник банка выявил у клиента цель визита (потребность) | 2 | 2 |
| | 6 | Сотрудник банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует | 4 | 4 |
| | 7 | Сотрудник банка отработал возражения клиента | 5 | 5 |

| | | | | |
|--|----|--|---|---|
| | 8 | Сотрудник банка обращается к клиенту по имени (с учетом того, как представился клиент) | 2 | 2 |
| | 9 | Сотрудник банка представил клиенту информацию о конкретном банковском продукте/услуге (в соответствии с заданием) | 3 | 3 |
| | 10 | Сотрудник банка использует в своей речи профессиональные термины | 2 | 2 |
| | 11 | Сотрудник банка предложил различные (альтернативные) виды банковского продукта/услуги (в соответствии с заданием) | 3 | 3 |
| | 12 | Сотрудник банка представил клиенту особенности (преимущества и недостатки) различных вариантов предложенных банковских продуктов/услуг | 3 | 3 |
| | 13 | Сотрудник банка озвучил клиенту порядок и процедуру оформления банковского продукта/услуги | 3 | 3 |
| | 14 | Сотрудник банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт/услугу | 4 | 4 |

| | | | |
|--------------|--|---|---|
| 15 | Сотрудник банка оставил свои рабочие контакты для клиента | 2 | 2 |
| 16 | По окончании консультации сотрудник уточнил, остались ли вопросы у клиента | 2 | 2 |
| 17 | В презентации отражена вся необходимая информация для клиента | 2 | 2 |
| 18 | Выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает материал | 2 | 2 |
| 19 | Соблюдено логическое, стилистическое, орфографическое оформление работы | 2 | 2 |
| Итого | 50 баллов | | |

5. Требования охраны труда и техники безопасности

Общие вопросы

1. При работе с ПК рекомендуется организация перерывов на 10 минут через каждые 50 минут работы. Время на перерывы уже учтено в общем времени задания, и дополнительное время участникам не предоставляется
2. Запрещается находиться возле ПК в верхней одежде, принимать пищу и курить, употреблять во время работы алкогольные напитки, а также быть в состоянии алкогольного, наркотического или другого опьянения.
3. Участник соревнования должен знать месторасположение первичных средств пожаротушения и уметь ими пользоваться.
4. О каждом несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая немедленно должен известить ближайшего эксперта.
5. Участник соревнования должен знать местонахождения медицинской аптечки, знать местонахождение врача на площадке. При необходимости вызвать скорую медицинскую помощь.
6. При работе с ПК участники соревнования должны соблюдать правила личной гигиены.
7. Работа на конкурсной площадке разрешается исключительно в присутствии эксперта. Запрещается присутствие на конкурсной площадке посторонних лиц.
8. По всем вопросам, связанным с работой компьютера, следует обращаться к эксперту.

Требования охраны труда перед началом работы

1. Перед включением используемого на рабочем месте оборудования участник соревнования обязан:
2. Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать все посторонние предметы, которые могут отвлекать внимание и затруднять работу.
3. Проверить правильность установки стола, стула, подставки под ноги, угол наклона экрана монитора, положения клавиатуры в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела. Особо обратить внимание на то, что дисплей должен находиться на расстоянии не менее 50 см от глаз (оптимально 60-70 см).
4. Проверить правильность расположения оборудования.
5. Кабели электропитания, удлинители, сетевые фильтры должны находиться с тыльной стороны рабочего места.
6. Убедиться в отсутствии засветок, отражений и бликов на экране монитора.
7. Убедиться в том, что на устройствах ПК (системный блок, монитор, клавиатура) не располагаются сосуды с жидкостями, сыпучими материалами (чай, кофе, сок, вода и пр.).
8. Включить электропитание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации на оборудование; убедиться в правильном выполнении процедуры загрузки оборудования, правильных настройках.
9. При выявлении неполадок сообщить об этом эксперту и до их устранения к работе не приступать.

Требования охраны труда во время работы

1. В течение всего времени работы со средствами компьютерной и оргтехники участник соревнования обязан:
 - содержать в порядке и чистоте рабочее место;
 - следить за тем, чтобы вентиляционные отверстия устройств ничем не были закрыты;
 - выполнять требования инструкции по эксплуатации оборудования.
2. Участнику соревнований запрещается во время работы:
 - отключать и подключать интерфейсные кабели периферийных устройств;
 - класть на устройства средств компьютерной и оргтехники бумаги, папки и прочие посторонние предметы;
 - прикасаться к задней панели системного блока (процессора) при включенном питании;
 - отключать электропитание во время выполнения программы;
 - допускать попадание влаги, грязи, сыпучих веществ на устройства средств компьютерной и оргтехники;
 - производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;
 - производить самостоятельно вскрытие и заправку картриджа принтеров или копиров;
 - работать со снятыми кожухами устройств компьютерной и оргтехники;
 - располагаться при работе на расстоянии менее 50 см от экрана монитора.
3. При работе с текстами на бумаге, листы надо располагать как можно ближе к экрану, чтобы избежать частых движений головой и глазами при переводе взгляда.
4. Рабочие столы следует размещать таким образом, чтобы видеодисплейные терминалы были ориентированы боковой стороной к световым проемам, чтобы естественный свет падал преимущественно слева.
5. Освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана.
6. Продолжительность работы на ПК без регламентированных перерывов не должна превышать 1-го часа. Во время регламентированного перерыва с целью снижения нервно-

эмоционального напряжения, утомления зрительного аппарата, необходимо выполнять комплексы физических упражнений.

Требования охраны труда в аварийных ситуациях

1 Обо всех неисправностях в работе оборудования и аварийных ситуациях сообщать непосредственно эксперту.

2. При обнаружении обрыва проводов питания или нарушения целостности их изоляции, неисправности заземления и других повреждений электрооборудования, появления запаха гари, посторонних звуков в работе оборудования и тестовых сигналов, немедленно прекратить работу и отключить питание.

3. При поражении пользователя электрическим током принять меры по его освобождению от действия тока путем отключения электропитания и до прибытия врача оказать потерпевшему первую медицинскую помощь.

4. В случае возгорания оборудования отключить питание, сообщить эксперту, позвонить в пожарную охрану, после чего приступить к тушению пожара имеющимися средствами.

Требования охраны труда по окончании работы

1. По окончании работы участник соревнования обязан соблюдать следующую последовательность отключения оборудования:

- произвести завершение всех выполняемых на ПК задач;
- отключить питание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации данного оборудования.
- в любом случае следовать указаниям экспертов

2. Убрать со стола рабочие материалы и привести в порядок рабочее место.

3. Обо всех замеченных неполадках сообщить эксперту