

ИФП – современная кузница кадров для финансовой сферы.

На сегодняшний день банки очень активно развивают розничное направление – что требует большое количество грамотных специалистов клиентского сервиса.

Что значит грамотных и почему именно таких?

Грамотных – это значит понимающих общее устройство финансовой сферы и глубоко понимающего банковские продукты (по своему направлению), что дает возможность понимать, что ты предлагаешь и как следствие продавать именно, то что нужно твоему клиенту, доходчиво (понятно) объясняя все нюансы покупки – текущие выгоды и будущие последствия.

Много случаев когда к нам на обучение приходят уже работники банковских организаций – молодые специалисты продающие, например, ипотечные продукты. И на вопрос преподавателей, а что же такое ипотека – могут пересказать только основные параметры предлагаемых банком продуктов, и для него это ипотека. Он и с клиентом так же общается – шаг вправо или влево - отвлечение от стандартной схемы беседы, пара лишних вопросов требовательного клиента (которых сейчас большинство, ведь информации много – она доступна и человек готовящийся лет на 20 связать себя обязательствами – старается во всем разобраться. Ему все любопытно, все интересно) – это паника, шок.

А для клиента чувство недосказанности, утайки чего то важного, попытки обмануть. Многие потенциальные клиенты и отмечают проблему недостаточности информации – она именно (из опыта общения с посетителями выставке Финансовый супермаркет, Москва, интересующиеся ипотекой) информации о ставках, сроках, справках, штрафах много, но редко, какой банковский специалист может ответить на такие вопросы как: а что будет если у меня не будет денег платить за кредит?, а зачем мне старховаться? А почему я вам должен покупаемую квартиру в залог отдавать, она же моя? А если банк разориться, что будет с моей квартирой? а если будет банковский кризис как это отразиться на мне? и т.д . а это, то что волнует как минимум каждого второго.

Почему только таких? Потому что наше население очень незащитно, финансово безграмотно, на что уже обратило внимание даже государство и очень впечатлительно. Продаст ему менеджер, зачитав с бумажки рекламное описание продукта, где все замечательно. А что будет с этим потребителем завтра? Он на себе прочувствует все настоящее содержание услуги – и поймет, что это не для него, что он не потянет. Он не возвращает кредит – у банка проблемы с показателями; у клиента – со службой безопасности банка. Неприятный осадок от общения с банковской сферой и полное нежелание что либо еще когда нибудь приобретать (потеря банком клиента). Потому задача современного клиентского менеджера – зачастую сводиться не к тому чтоб просто с бумажки зачитать о продукте, а понимать продукт, его назначение, разбираться во всех нюансах его применения – и уметь грамотно (доступно) донести все это до потребителя.

Где такого взять? Сегодня высшие учебные заведения – выпускают хорошо подготовленных теоретиков (и преимущественно специалистов фронт офиса), есть стажерские программы подготовки самих Банков – на которых заказывают как рекламировать продукт перед потребителем. Ни та, не другая подготовка – не обеспечивает молодому специалисту всего того что ему нужно для работы, по мнению работодателей: отличное понимание теории, практические знание сервиса, умение общаться с клиентом

Вот для того чтоб решить все эти противоречия между потребностью рынка – в грамотных специалистах и текущим предложением их подготовки, ИФП разработал собственные программы обучения.

Программы обучения ИФП были специально разработаны группой экспертов (и теоретиков и практиков банковского сервиса, так же потенциальных работодателей) – она обеспечивает оптимальное сочетание: практических знаний, теоретических основ сервиса, и практических умений по работе с клиентами (специальные тренинги по общению с клиентами – помогающие раскрыть талант общения с клиентами – тем у кого он есть, а тем у кого его нет – дать необходимые для работы навыки.) Преподают у нас исключительно практики, но имеющие опыт преподавательской деятельности, что повышает качество обучения и делает сам процесс увлекательным. Курс продолжаться 40 часов, проходит в вечернее время, что позволяет многим нашим учащимся успешно совмещать обучение с работой.

К нам приходят учиться: и из банков-партнеров – чтоб повысить качество обслуживания клиентов; уже работающие специалисты, по собственной инициативе - чтоб разобраться, чем занимаются и делать это более эффективно; и те кто только планируют начать карьеру в банке – чтоб приобрести преимущества перед другими кандидатами при устройстве на работу. Наши студенты – это часто молодые люди до 25 лет, имеющие высшее образование, часто профильное экономическое образование, но бывает встречаются и юристы, преподаватели, менеджеры. У нас приезжают поучиться специалисты из разных городов России, примерно 15% слушателей – это не Москва, так же в ИФП организована современная система дистанционного обучения – что делает наши программы доступными широкому кругу потребителей.

После окончания обучения мы стараемся поддерживать связь с нашими выпускниками, - она имеет возможность обращаться с вопросами к преподавателям, получают дайджесты с изменениями в банковской сфере (по профилю подготовки программы), общаться с своими сокурсниками и просто коллегами обучавшимися у нас.

Хотеться отметить, что на сегодняшний день большим спросом среди работодателей и специалистов финансовой сферы пользуется курс «Независимый Финансовый Советник» - курс позволяет готовить универсальных специалистов по работе с клиентом – владеющих представлением о всех инструментах финансового сервиса и порядке их применения, владеющих методикой Личного финансового планирования - что позволяет в индивидуальном порядке подбирать клиенту целую линейку финансовых продуктов – максимально удовлетворяющих его потребности, а банку выстраивать долгосрочные отношения с лояльным клиентом.

В основе курса лежат накопленный мировой и России опыт эффективного управления личными финансами, адаптированные Европейские методики и современные технологии обучения, разработанные совместно с МГУ им. М. В. Ломоносова в 2005 году.

Слушателями этого курса чаще всего являются уже взрослые люди, имеющие за спиной как профессиональный, так и жизненный опыт. Большинство из них приходит систематизировать уже имевшиеся знания, узнать об изменениях, нововведениях финансовой сферы (новых инструментах и их возможностях, о новых технологиях работы с клиентами, и т.д.) для того чтоб встряхнуться, вспомнить, узнать и взять новую высоту на карьерной лестнице. Молодежь чаще всего представлена специалистами клиентского сервиса, желающими расширить перечень услуг для клиентов, расширить горизонты текущей деятельности – стать уникальным специалистом, способным решить любую нестандартную проблему клиента.

Пока такие специалисты достаточно дорого стоят, и потому часто используются в работе только с состоятельными клиентами (прайват бандинг, департаменты по работе с vip клиентами). Но наша экономика стремительно развивается, доходы граждан растут – потому скоро персональный Советник для каждого клиента банка, может стать объективной реальностью - удобной клиенту, выгодной банку.