



# СБЕРБАНК

Всегда рядом

## КЕЙС

### «КЛИЕНТСКИЙ МЕНЕДЖЕР»

#### О нас

Мы работаем в старейшем и крупнейшем банке России. Основанный в 1841 г., наш Банк сегодня — современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг.

#### Проблема

Повышение интересов банка к разработке приемов и методов взаимодействия с клиентами при продаже банковских продуктов и услуг.



#### Задание

Изучить организацию системы продвижения банковских продуктов в ПАО «Сбербанк России».



Определить влияние методов и способов взаимодействия с клиентами на продвижение и продажу банковских продуктов и услуг.

Проанализировать и дать сравнительную характеристику пакета услуг для клиентов формата «Премьер» на примере следующих банков: Сбербанк России, Альфа-банк, ВТБ 24, Райффайзен Банк, Ситибанк.



#### Дополнительная информация:

<https://sberbank.ru>

<https://alfabank.ru>

<http://www.vtb24.ru>

<http://www.raiffeisen.ru>

<https://www.citibank.ru>

#### Требование к решению

Презентация в формате ppt или pptx, содержащая следующие слайды:

- наименование презентации;
- описание задачи. Необходимо сделать акцент на специфике деятельности банков по привлечению и обслуживанию клиентов;
- описание поэтапного обслуживания клиентов, включая:
- активные продажи продуктов и услуг банков;
- консультирование клиентов по всем банковским продуктам и услугам;
- привлечение клиентов;
- слайды, соответствующие этапам решения проблемы (не менее 15);
- список используемой литературы и ресурсов сети Интернет.