

С нами надежно



РоссельхозБанк

# Модель продаж льготных кредитов

в рамках Государственной программы «Комплексное развитие сельских территорий»

Департамент розничного бизнеса

Январь 2020

# Каналы продаж льготных кредитов для жителей сельских территорий



РоссельхозБанк

## Каналы продаж

### Льготные кредиты



#### Органы власти

участники продвижения Государственной программы КРСТ

- ▶ Региональные представительства Министерства сельского хозяйства
- ▶ Региональные отделения Общероссийского молодежного общественной организации «Российский союз сельской молодежи»
- ▶ Администрация муниципального района/сельского поселения, малого города (до 30 тыс.чел)
- ▶ Ассоциация крестьянских (фермерских) хозяйств и сельскохозяйственных кооперативов



#### Рекламные и маркетинговые активности

- ▶ Формирование целевого входящего потока в ВСП
- ▶ Контактный центр - формирование заявки на визит



#### Офисы ВСП

расположенные на Сельских территориях

- ▶ Работа с входящим потоком ВСП (кросс-продажи, получение рекомендаций)



#### Корпоративный канал продаж

организации, осуществляющие деятельность на Сельской территории

- ▶ Сельскохозяйственные потребительские кооперативы, крестьянские (фермерские) хозяйства
- ▶ Сельскохозяйственные предприятия, занимающиеся реализацией и переработкой с/х продукции
- ▶ Бюджетные организации, расположенные на Сельской территории

### Льготный потребительский кредит



- ▶ Подрядные организации (электроснабжение, водоснабжение, водоотведение, отопление, газоснабжение жилых домов)
- ▶ Подрядные организации (ремонт жилых домов/помещений)

### Партнеры

### Льготный ипотечный кредит



- ▶ Застройщики
- ▶ Риелторы
- ▶ Агенства недвижимости
- ▶ Подрядные организации (строительство жилых домов)

# Организация работы по каналу Партнеры



РоссельхозБанк

|                      | Формирование и сегментирование базы организаций  | Формирование плана работы с Партнером   | Организация коммуникации и договоренность о сотрудничестве   | Развитие и контроль   |
|----------------------|--|---|--|---|
| <b>Описание</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сформировать базу организаций из открытых источников (интернет, рекомендации от существующих партнеров)</li> <li>Вести базу в каждом ВСП, актуализировать еженедельно</li> <li>Сегментировать организации, определить приоритетные для отработки</li> <li>Зафиксировать план работы с партнером в Дорожной карте</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Закрепить ответственного продавца за каждым Партнером</li> <li>Определить сроки осуществления прозвона и направления предложения о сотрудничестве</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Направить предложение о сотрудничестве</li> <li>Совершить звонок с целью назначения встречи</li> <li>Осуществить встречу, договориться о сотрудничестве (дальнейших коммуникациях и потенциальном объеме заявок, выдач), внести информацию в Дорожную карту</li> <li>Утверждение плана запуска</li> <li>Оформить сертификат</li> <li>Разместить стойки с РИМ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сформировать план развития для каждого партнера (внести в Дорожную карту)</li> <li>Провести Обучение и аттестацию сотрудников отдела продаж Партнера</li> <li>Запланировать и осуществлять регулярные встречи с руководителем Партнера (ежемесячно)</li> <li>Запланировать о осуществлять регулярные встречи с отделом продаж Партнера (не реже 2 раз в месяц)</li> <li>Проводить совместные мероприятия в офисе Банка или на территории Партнера (ежемесячно)</li> <li>Проводить мотивационные конкурсы</li> <li>Контроль выполнения достигнутых договоренностей</li> </ul> |
| <b>Результат</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сформирована база действующих и потенциальных партнеров</li> <li>Определены приоритетные организации для работы</li> <li>Информация внесена в Дорожную карту</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>За каждым Партнером закреплен ответственный сотрудник</li> <li>Определен и зафиксирован график коммуникации с партнером</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Договоренность о сотрудничестве, в т.ч. объеме заявок и выдач</li> <li>Утвержден план запуска</li> <li>Определены показатели эффективности сотрудничества</li> <li>Размещены стойки с РИМ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Проведено обучение</li> <li>Проводятся регулярные мероприятия с руководителем партнера и отделом продаж</li> <li>Выполняется договоренности по объему заявок и выдач</li> <li>Окончательно заполнена Дорожная карта</li> </ul>   |
| <b>Ответственный</b> | НПКП, НККП или НОРП  | НПКП, НККП или НОРП   | НПКП, НККП или НОРП  | НПКП, НККП или НОРП   |
| <b>Периодичность</b> | Еженедельно  | Ежедневно   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Обзвон на следующий рабочий день после направления предложения о сотрудничестве</li> <li>Минимум 1 встреча в день на сотрудника</li> </ul>  |   |
| <b>Инструменты</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Уникальное продуктивное предложение</li> <li>Доступные интернет ресурсы</li> <li>Существующая база партнеров</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дорожная карта</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Презентация по продукту</li> <li>Маркетинговые активности совместно с администрациями районов и сельских поселений, с крупными партнерами</li> <li>Участие в выставках АПК</li> <li>РИМ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дорожная карта</li> <li>Обучающие материалы</li> <li>Мотивационные конкурсы</li> </ul>   |

# Организация работы по каналу Корпоративный канал



РоссельхозБанк

Подготовка к проведению активных мероприятий

Проведение активных мероприятий на территории корп. клиента

Обработка заявок и дальнейшая работа

Развитие и контроль

|                      |  |  |   |   |
|----------------------|--|--|---|---|
| <b>Описание</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Подготовить материалы для проведения презентации сотрудниками прямых продаж</li> <li>Провести обучение сотрудников прямых продаж (<b>далее СПП</b>)</li> <li>Обеспечить рекламными материалами</li> <li>Провести переговоры с партнерами, заинтересованными в проведении совместных активностей</li> <li>Сформировать план-график встреч</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Провести мероприятия на территории корп. клиента</li> <li>Собрать краткие анкеты</li> <li>Разместить рекламу на территории корп. клиента</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>СПП провести консультацию, назначить встречу, отправить списка необходимых документов</li> <li>Обеспечить наличие полного пакета документов</li> <li>Актуализировать статус заявки в ПО Банка, после получения полного пакета документов</li> <li>Зафиксировать информацию в Журнале заявок</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Регулярная проверка знаний СПП по льготным кредитам (ежемесячно)</li> <li>Проконтролировать качество заведенных заявок (еженедельно)</li> <li>Проконтролировать конвертацию из анкеты в заявку, из одобрения в выдачу (еженедельно)</li> <li>Предоставить обратную связь НПКП, НККП и НОРП.</li> </ul> |
| <b>Результат</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>СПП знают продукты и программы</li> <li>Рекламные материалы заказаны</li> <li>Составлен график и подписан регламент дежурства в компаниях</li> <li>План-график встреч сформирован</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Проведены активные мероприятия на территории корп. клиента</li> <li>Обеспечен постоянный поток анкет от сотрудников корп. клиента</li> <li>Реклама на территории корп. клиента размещена</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Встречи назначены</li> <li>Статусы обновлены</li> <li>Получены полные пакеты документов, заявки заведены</li> <li>Журнал заявок заполнен</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Знания соответствуют требованиям</li> <li>Конвертация в рамках целевых значений</li> <li>Составлен рейтинг по выполнению показателей</li> </ul>  |
| <b>Ответственный</b> | НПКП, НККП или НОРП  | СПП/Руководитель ТП  | СПП, НПКП, НККП или НОРП  | НПКП или НОРП   |
| <b>Периодичность</b> | Обучение не реже 1-го раза в 2 месяца  | В соответствии с установленными планами на сотрудников прямых продаж   | Заявки заводятся не позднее 3-х часов с момента получения   | на регулярной основе  |
| <b>Инструменты</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Запрос в ДКК и ДМСБ списка корпоративных и зарплатных клиентов сегмента АПК</li> <li>Обучающие курсы</li> <li>Скрипты, РИМ</li> </ul>   | Презентация для сотрудников прямых продаж  | Клиентский файл (файл с информацией по заявке клиента)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отчет воронка продаж</li> </ul>  |

# Целевые ориентиры по каналам продаж привлечения «Сельской ипотеки»



РоссельхозБанк

## 60% ПАРТНЕРЫ

- Администрации городов, районов, сельских поселений и агломераций
- Подрядные организации (строительство жилых домов)
- Агентства недвижимости, застройщики
- Крестьянско-фермерские хозяйства
- Строительные магазины и рынки
- Садовые некоммерческие товарищества

- ✓ На партнерском канале продаж фокус необходимо сделать на:
- готовом жилье
  - крупных стабильных застройщиках региона



## 10% МАРКЕТИНГ

заявки, полученные через сайт, контакт-центр, а также клиенты, получившие информацию через рекламные материалы, CRM рассылки и самостоятельно обратившиеся в офис банка для подачи заявки.

## 10% РЕКОМЕНДАЦИИ

выявление потребностей клиента в банковском продукте на основании рекомендации другого клиента

## 20% КОРПОРАТИВНЫЙ КАНАЛ

заявки от сотрудников корпоративных и зарплатных компаний, полученные в результате бизнес-активностей, проведенных сотрудниками розничных продаж.