**Аннотация**

**рабочей программы профессионального модуля**

**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

**Специальность: 38.02.07 Банковское дело**

**1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

|  |
| --- |
| * Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.
 |
| * Осуществлять межбанковские расчеты.
 |
| * Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
 |
| * Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.
 |

**2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**уметь:**

* осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
* выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
* выявлять потребности клиентов;
* определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
* ориентироваться в продуктовой линейке банка;
* консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
* консультировать клиентов по тарифам банка;
* выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
* формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
* использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
* переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
* формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
* осуществлять обмен опытом с коллегами;
* организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
* использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
* осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

**иметь практический опыт в:**

* консультировании клиентов по банковским продуктам и услугам;

**знать:**

* определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
* классификацию банковских операций;
* особенности банковских услуг и их классификацию;
* параметры и критерии качества банковских услуг;
* понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
* структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
* определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
* понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
* продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
* основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
* организационно-управленческую структуру банка;
* составляющие успешного банковского бренда;
* роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
* понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
* особенности продажи банковских продуктов и услуг;
* основные формы продаж банковских продуктов;
* политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
* условия успешной продажи банковского продукта;
* этапы продажи банковских продуктов и услуг;
* организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
* отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
* способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
* способы продвижения банковских продуктов;
* правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
* принципы взаимоотношений банка с клиентами;
* психологические типы клиентов;
* приёмы коммуникации;
* способы выявления потребностей клиентов;
* каналы для выявления потенциальных клиентов.

**3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего часов - 247

Из них на освоение МДК - 91

В том числе, самостоятельная работа - 8

на практики, в том числе

учебную - 72

производственную – 72

ПМ.03 Экзамен по модулю – 12 часов