

**“ИНТЕР АКАУНТ Файненшиъл Сървисиз”**

**ОБУЧЕНИЕ ПО:**

**„УМЕНИЯ ЗА ПРОДАЖБИ НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ”**

**КРАТКА ПРОГРАМА НА ОБУЧЕНИЕТО:**

**Тема 1 – ТЕКУЩИ ОСОБЕНОСТИ НА ПАЗАРА НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ.  
ПОТРЕБИТЕЛЯТ НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

**Тема 2 – СТЬПКИ В ПРОДАЖБЕНИЯ ПРОЦЕС НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

**Тема 3 – СТЬПКИ В ПРОДАЖБЕНИЯ ПРОЦЕС НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ –  
ЧАСТ II**

**Тема 4 – СЪЗДАВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДИСТРИБУЦИОННИ КАНАЛИ**

**Тема 5 – КОМУНИКАЦИЯ И РЕКЛАМА НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

**Тема 6 – ИЗГРАЖДАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ.  
ЗАДЪРЖАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ И ЛОЯЛНОСТ**

## ПОДРОБНА ПРОГРАМА:

### *Ден 1*

#### **09.30 – 10.30 - Тема 1 – ТЕКУЩИ ОСОБЕНОСТИ НА ПАЗАРА НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

- Текущо състояние на пазарната среда
- Основни регулаторни изисквания касаещи продажбите
- Потребителят на финансови услуги – профил, нужди и модели на поведение
- Тенденции за развитие на сектора на финансовите услуги

#### **10.30 – 11.00 – Кафе-пауза**

#### **11.00 – 13.00 - Тема 2 – СЪПКИ В ПРОДАЖБЕНИЯ ПРОЦЕС НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

- Непрекъснатия цикъл на продажбения процес
- **Стъпка 1:** Идентифициране на потенциални клиенти. Сегментиране на пазара
- **Стъпка 2:** Проучване на клиента и планиране на продажбената комуникация
- **Стъпка 3:** Установяване на контакт с клиента

#### **13.00 – 14.00 - Обяд**

#### **14.00 – 15.30 - Тема 3 – СЪПКИ В ПРОДАЖБЕНИЯ ПРОЦЕС НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ – ЧАСТ II**

- **Стъпка 4:** Презентация и демонстриране на продукта
- **Стъпка 5:** Преодоляване на възраженията на клиента
- **Стъпка 6:** Приключване на продажбата
- **Стъпка 7:** Следпродажбена комуникация

*15.30 – 16.00 – Кафе-пауза*

**16.00 – 17.30 - Тема 4 – СЪЗДАВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДИСТРИБУЦИОННИ КАНАЛИ**

- Видове дистрибуционни канали
- Клонови мрежи
- Директен маркетинг на финансови услуги
- Маркетинг чрез използване на бази данни
- Независими финансови съветници
- Онлайн маркетинг и социални медии

*Ден 2*

**09.30 – 11.00 - Тема 5 – КОМУНИКАЦИЯ И РЕКЛАМА НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

- Роля на рекламата
- Фактори, влияещи върху рекламата на финансови услуги
- Комуникационен процес. Цели на комуникацията
- Комуникационно послание
- Промоционалният микс

**11.00 – 11.30 – Кафе-пауза**

**11.30 – 13.00 - Тема 6 – ИЗГРАЖДАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ. ЗАДЪРЖАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ И ЛОЯЛНОСТ**

- Концепцията за маркетинг взаимоотношенията
- Клиентите искат ли взаимоотношения?
- С кого трябва да се изградят взаимоотношения?
- Процесът на развиване на взаимоотношения
- Ползи от задържането на клиентите
- Лоялност

**13.00 – 13.30 ч. - ЗАКРИВАНЕ НА СЕМИНАРА И ВРЪЧВАНЕ НА СЕРТИФИКАТИТЕ ЗА УЧАСТИЕ**