




Коммуникация с клиентами

Банковский SMM. Клиентская поддержка



ВОСТОЧНЫЙ БАНК



Юлия Гринёва
Руководитель направления
Social Media

Стартовая позиция

С чего всё началось?

Коммуникация с клиентами



Восточный мобайл
Center of Financial Technologies

Финансы: № 48 в этой категории
★☆☆☆☆
Бесплатно



**Перевод с карты на карту
- Восточный Экспресс**
VOSTOCHNY, PAO KB

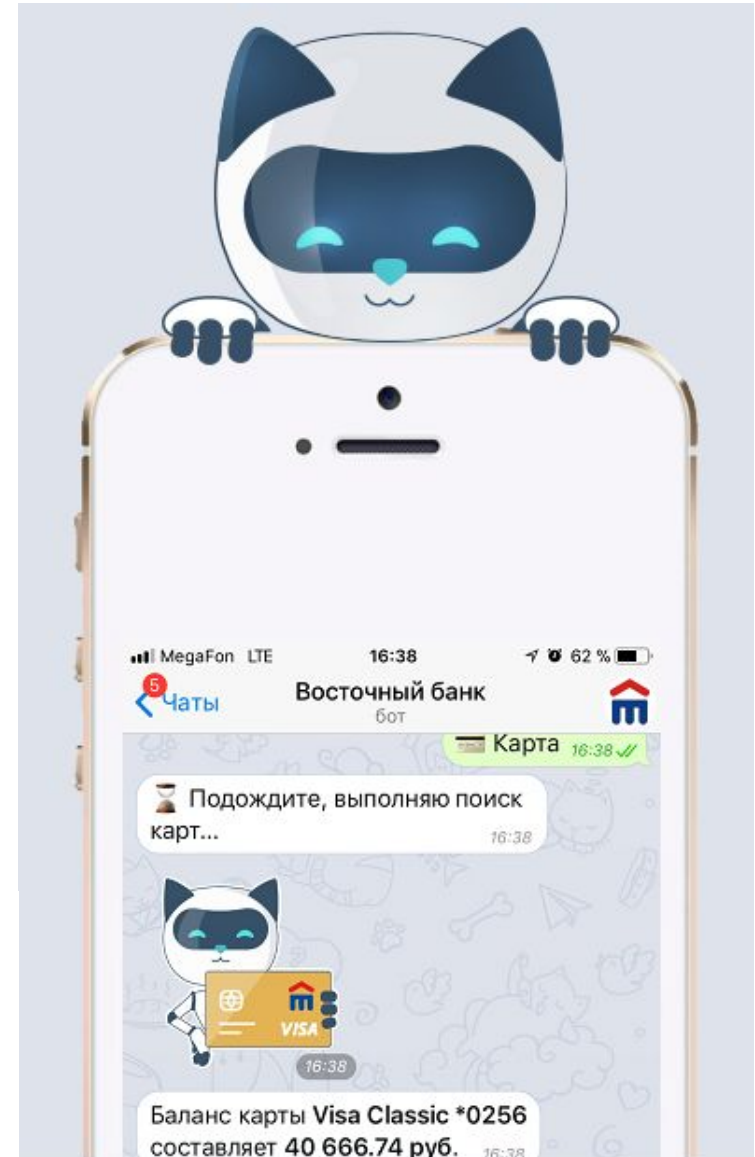
#177 in Finance
★☆☆☆☆
Free



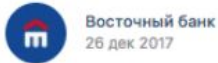
Просто Кредит
VOSTOCHNY, PAO KB

Free

● Сеансы из социальных сетей (Все пользователи) ● Сеансы из социальных сетей (Бесплатный трафик)



Стартовая позиция С чего всё началось?



Восточный банк
26 дек 2017

Как снизить цену кредита и повысить вероятность его одобрения?
Напоминаем главное.

Подробнее читайте здесь: <https://goo.gl/Bf8QmF>

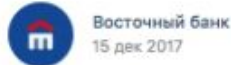
Чтобы снизить цену кредита нужно

- Иметь хорошую кредитную историю;
- Предложить банку залог;
- Найти поручителя или созаемщика;
- Целевые кредиты почти всегда дешевле остальных;
- Займы в МФО всегда обходятся слишком дорого;
- Аннуитетные платежи удобны, но дороже дифференцированных;
- Для займа небольших сумм лучше оформить кредитную карту.

Как правильно взять кредит?

zen.yandex.ru

Нравится 9 Комментировать 1.6k



Восточный банк
15 дек 2017

Фалес Милетский жил в VI веке до нашей эры. Его называют «отцом философии». Историю о том, как он разбогател на оливковом масле, мы знаем от Аристотеля. Как можно применить его опыт сегодня?

1 Выводы о большом урожае мы можем сделать при помощи народных примет:

✓ Большой иней, бугры снега, глубоко промерзшая земля - показатель хорошего урожая.

КАК ЗАРАБОТАТЬ ДЕНЕГ?

ИСТОРИЯ ФИЛОСОФА Фалеса Милетского

- ФАЛЕСА, ПО ПРИЧИНЕ БЕДНОСТИ, УКОРЯЮТ В БЕСПОЛЕЗНОСТИ ФИЛОСОФИИ
- ПО НАБЛЮДЕНИЯМ, ОН ДЕЛАЕТ ВЫВОД О БОЛЬШОМ УРОЖАЕ МАСЛИН
- ЗИМОЙ ЗАНИМАЕТ Кучу ДЕНЕГ у знакомых и друзей, за бесценок арендует все маслодавательни в милете и на хидосе
- УРОЖАЙ НЕСЛЬХАННЫЙ, ФАЛЕС ПОДНИМАЕТ ЦЕНУ в 5 РАЗ ПРОТИВ ОБЫЧНОГО, ВСЕ ВЕЗУТ ОЛИВКИ к нему, отправлять их морем в другие города еще дороже.

**ФАЛЕС СТАНОВИТСЯ САМЫМ БОГАТЫМ КУПЦОМ МИЛЕТА И ГОВОРИТ:
«РАЗБОГАТЕТЬ ФИЛОСОФУ ЛЕГКО, НО НЕИНТЕРЕСНО»**

Нравится 7 Комментировать

«Восточный» рад стать опорным банком для развития всего Дальневосточного региона, предоставляя доступную ипотеку для его жителей, поддерживая предпринимателей удобными и востребованными банковскими продуктами, а также социальными проектами по поддержке инновационного бизнеса в регионе.

**Дмитрий Левин,
и.о. председателя правления
ПАО КБ «Восточный»**

Банк «Восточный» подписал соглашения о сотрудничестве со стратегически важными регионами Дальнего Во., www.vostbank.ru

Нравится 11 Комментировать 2 1.4k

Стартовая позиция

С чего всё началось?



Екатерина Шестакова

Лучше бы не связалась с вашим банком! В один день сняла и оплатила кредит с вашей карты, консультант в нашем банке сказала, что так можно делать, положила деньги раньше даты погашения, вчера пришла смс, что у меня ДОЛГ, позвонила на горячую линию по должникам, сказали, что платеж не прошел 😞 как так то??? Теперь я в черном списке буду, хотя всегда добросовестно платила кредиты в банках, сейчас проценты пойдут, потому что в данный момент у меня нет той суммы, которую я вновь должна заплатить....

23 янв в 20:53 Ответить



Восточный банк ответил Екатерине

Екатерина, здравствуйте! Напишите, пожалуйста, об этой ситуации в службу контроля качества на kachestvu_da@vostbank.ru

24 янв в 11:37 Ответить



Филипп Фигуровский ответил Сообществу

Восточный банк, Добрый день! А куда можно написать обратную связь по взаимодействию с банком?

19 янв в 12:38 Ответить



Восточный банк ответил Филиппу

Филипп, здравствуйте! Напишите в службу контроля качества - kachestvu_da@vostbank.ru

19 янв в 12:52 Ответить

> 500 упоминаний в сутки



Takegami Teijiro

Прекрасно. Еще и комменты трут, вместо того, чтоб дать ответ. Закрываю счет в вашей шараге.

18 янв в 18:37 Ответить



Восточный банк ответил Takegami

Takegami, ваш комментарий был удален автоматически, так как содержал нецензурные выражения - здесь стоит фильтр. Если вы получили некорректное обслуживание, оставьте, пожалуйста, заявку на kachestvu_da@vostbank.ru

18 янв в 18:43 Ответить



Кимицу Машуков

когда вы прекратите звонить мне в 7 утра и предлагать взять какую-нибудь фигню???

19 янв в 13:17 Ответить



Анастасия Кузнецова ответила Кимицу

Кимицу, возьмите разогретую булочку и нож. Намажьте на неё клубничный джем, заварите чай и включите Чайковского. Обнимите жену, улыбнитесь ей.

Примерно такое говорят при звонках? 😊

19 янв в 14:41 Ответить



Восточный банк ответил Кимицу

Кимицу, здравствуйте! напишите на kachestvu_da@vostbank.ru с указанием номера телефона, на который поступают звонки.

19 янв в 14:42 Ответить

Типы клиентов

Как с ними работать?



НИЧОСИ



С чего начать С СоцСетей :)

Коммуникация с клиентами



БОЛЬШОЙ СЕЗОН

ДО 1 000 000 Р ПОД 11,5%

11,5%

ВОСТОЧНЫЙ БАНК

Восточный банк

Кредит наличными Большой сезон --->
<http://vstbnk.ru/2ad>

[Написать сообщение](#)

Ссылки 6 ред.



Наш сайт
vstbnk.ru



Просто Кредит App Store
vstbnk.ru



Просто кредит Google Play
vstbnk.ru



Чат-бот в Телеграме
t.me



Работа в банке
«Восточный»
Вакансии

Товары 10

**12%
НА 3 МЕСЯЦА**

Кредитная
1 руб.

**КАРТА
ДЛЯ НАКОПЛЕНИЙ**

Дебетовая Карта №1
150 руб.

**КАРТА
С CASH-BACK**

Кредитная
1 руб.

[Показать все товары >](#)

С чего начать Обучить команду :)

Коммуникация с клиентами



Продукт
Сервис



Желание
помочь



Никаких скриптов

С чего начать

Анализ и исследование



- Клиенты сами говорят о своей боли
- Структурировать и расставлять приоритеты
- Экономить на исследованиях
- Абстрагироваться и смотреть объективно
- Важно видеть позитив и негатив

Негатив - источник для роста Продаж и Развития

Коммуникация с клиентами



Восточный мобайл (4+)
Center of Financial Technologies

Финансы: № 48 в этой категории
★★★★☆
Бесплатно



**Перевод с карты на карту
- Восточный Экспресс** (4+)
VOSTOCHNY, PAO KB

#177 in Finance
★★★★☆
Free



Просто Кредит (4+)
VOSTOCHNY, PAO KB

Free

в 10 раз!
Без рекламы и смс

Товары 10



Кредитная
1 руб.

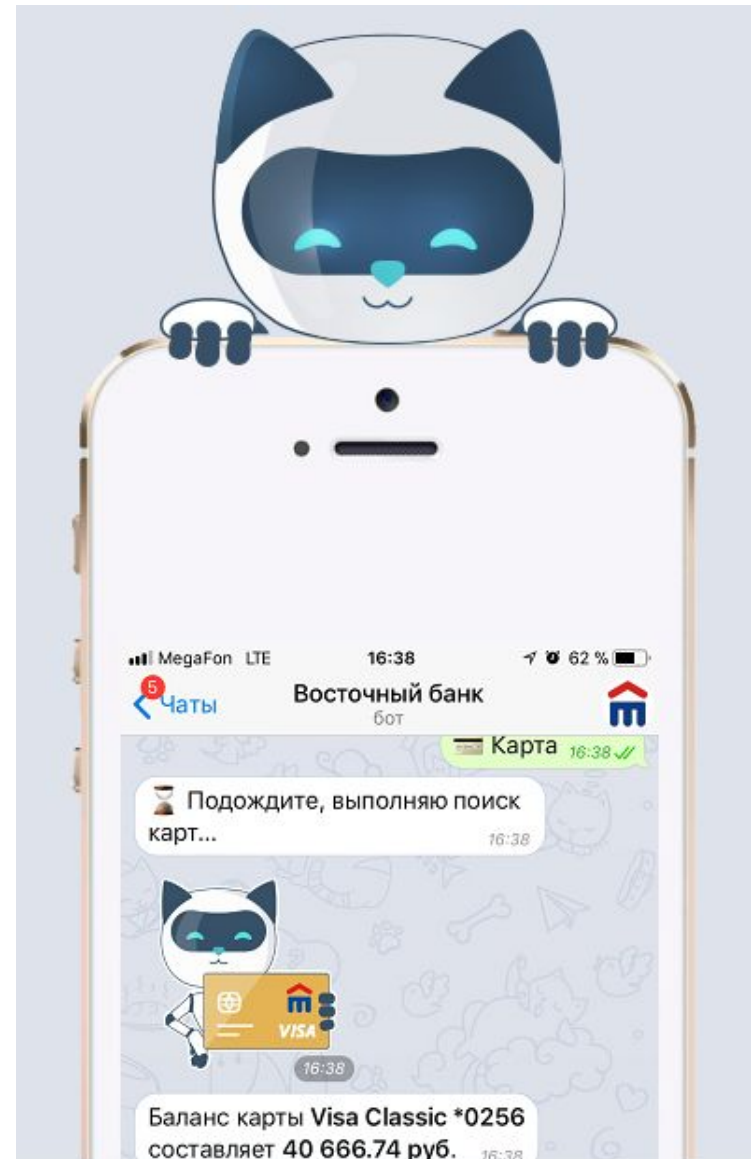


Дебетовая Карта №1
150 руб.

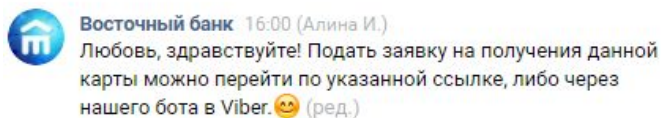
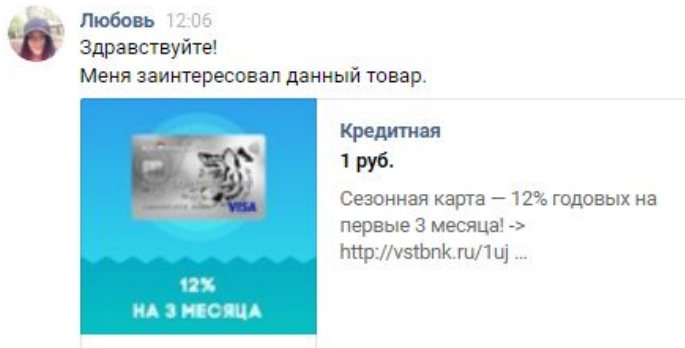
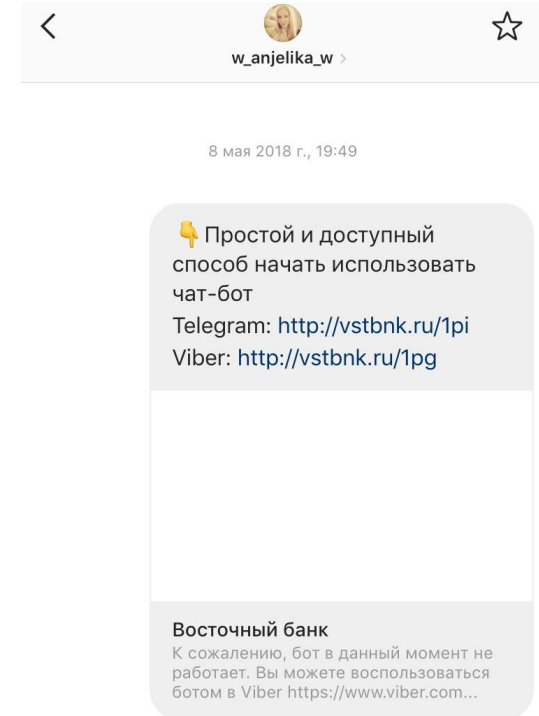
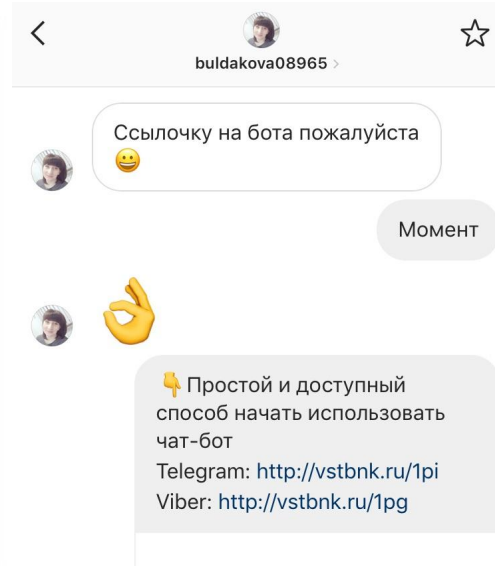
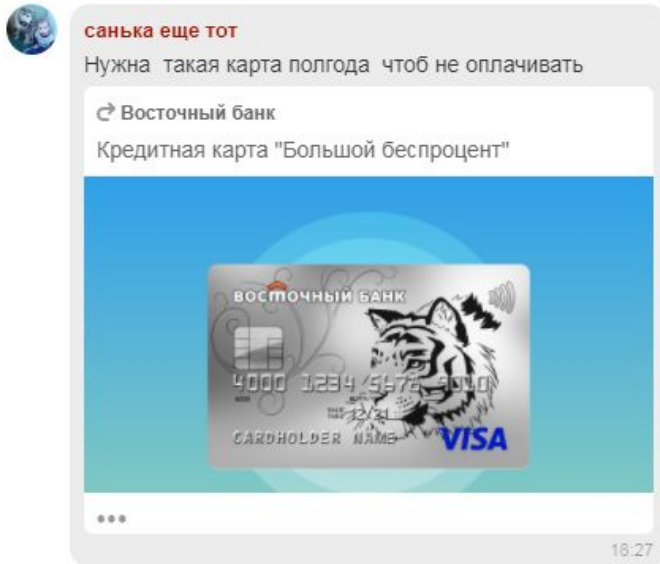


Кредитная
1 руб.

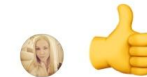
[Показать все товары >](#)



Негатив - источник для роста Продаж и Развития



- Карточки товаров
- Истории + действие
- Истории + ссылка
- Консультация
- Онлайн-заявка





1. Слушать и слышать клиентов там, где им удобно
2. Дать возможность говорить открыто
3. Анализировать и расставлять приоритеты
4. Меняться в сторону сервиса
5. Забыть о скриптах скриптам
6. Эмоции и человеческое общение
7. Ваши сотрудники должны знать ваш продукт
8. Подготовить социальные сети
9. Начать продавать в социальных сетях органически

Спасибо!



Контакты:

89645983666

facebook.com/grafcatru
yuagrinyova@vostbank.ru

