

Вариант 3

1. Какой вариант наиболее точно отражает сервисный характер современной экономики применительно к банку?

- А) конкурентоспособность определяется преимущественно ассортиментом финансовых продуктов;
- Б) клиент оценивает банк главным образом по стоимости услуги;
- В) конкурентоспособность зависит от качества взаимодействия, прозрачности процедур, скорости решения проблем и доверия;**
- Г) сервис имеет значение только после возникновения конфликта.

2. Почему развитие цифровых каналов усложняет задачу стандартизации?

- А) цифровые каналы полностью исключают человеческий фактор;
- Б) стандарты в цифровых каналах применяются только к дизайну интерфейса;
- В) банк должен обеспечить единый уровень качества, понятности, последовательности и добросовестности во всех точках контакта;**
- Г) цифровое обслуживание не требует оценки клиентского опыта.

3. Какое утверждение лучше раскрывает понятие «единый стандарт качества обслуживания в банке»?

- А) документ, описывающий только нормы приветствия и внешний вид сотрудников;
- Б) документ, который применяется исключительно при внутренних проверках;
- В) документ, содержащий правила реализации требований к качеству обслуживания и элементы системы управления качеством;**
- Г) документ, заменяющий должностные инструкции сотрудников.

4. Какой вариант наиболее точно передает смысл принципа прозрачности?

- А) банк обязан раскрывать информацию только по прямому требованию клиента;
- Б) клиент должен самостоятельно найти информацию в публичных источниках;
- В) условия, тарифы, риски, порядок действий и ответственность должны быть понятны клиенту до принятия решения;**
- Г) прозрачность означает публикацию максимально большого объема информации без пояснений.

5. Какой риск возникает при фрагментарной стандартизации обслуживания?

- А) стандарты становятся слишком клиентоориентированными;
- Б) сотрудники теряют возможность применять профессиональное суждение;
- В) отдельные элементы сервиса формализованы, но клиентский путь остается нестабильным и противоречивым;**
- Г) контроль становится чрезмерно объективным.

6. Что означает воспроизводимость качества обслуживания?

- А) клиент получает одинаковый банковский продукт независимо от потребности;
- Б) сотрудник дословно повторяет утвержденный сценарий общения;
- В) клиент получает сопоставимый уровень сервиса независимо от исполнителя, подразделения, канала или ситуации;**
- Г) банк применяет один способ обслуживания ко всем категориям клиентов.

7. Какой вариант наиболее полно отражает цель разработки корпоративного стандарта обслуживания?

- А) унифицировать речь сотрудников и снизить вариативность общения;

- Б) установить основания для дисциплинарного воздействия на персонал;
- В) сформировать единое понимание принципов обслуживания и внедрить единые правила качества в банковской сети;**
- Г) создать документ для внешней демонстрации регулятору.

8. Какой вопрос является методически значимым на начальном этапе разработки стандарта?

- А) какие показатели продаж должны быть включены в мотивацию;
- Б) какие формулировки приветствия будут использоваться во всех офисах;
- В) где у клиента возникают задержки, ошибки, непонимание, конфликты и повторные обращения;**
- Г) какие санкции применить к сотрудникам при первом нарушении.

9. Какой вариант лучше всего описывает «точку контакта» в клиентском обслуживании?

- А) место заключения договора с клиентом;
- Б) канал рекламы банковского продукта;
- В) любой момент взаимодействия клиента с банком, влияющий на восприятие качества сервиса;**
- Г) только личная встреча клиента с сотрудником.

10. Почему стандарт должен учитывать не только офисный сервис, но и продукт, процессы, каналы и обратную связь?

- А) потому что клиент чаще оценивает банк по внутренним процедурам;
- Б) потому что поведение сотрудника не влияет на итоговый клиентский опыт;
- В) потому что удовлетворенность формируется совокупностью результата, процесса, коммуникации и последующего сопровождения;**
- Г) потому что офисный сервис не подлежит стандартизации.

11. Какой метод контроля наиболее пригоден для выявления различий между формальным соблюдением стандарта и реальным поведением сотрудников?

- А) анализ должностных инструкций;
- Б) плановая проверка документов подразделения;
- В) метод Mystery Shopper;**
- Г) изучение штатного расписания.

12. Чем аудит качества отличается от простой разовой проверки?

- А) аудит проводится только внешними субъектами;
- Б) аудит оценивает только поведение сотрудников;
- В) аудит предполагает системную проверку процедур, документов, каналов, KPI, обучения и последующие управленческие решения;**
- Г) аудит не связан с корректировкой стандартов.

13. Почему контроль должен охватывать цифровые каналы банка?

- А) потому что цифровые каналы полностью заменяют офисное обслуживание;
- Б) потому что цифровой сервис проще проверять количественно;
- В) потому что клиент воспринимает качество банка целостно, включая мобильное приложение, интернет-банк, чат, электронную почту и кол-центр;**
- Г) потому что цифровые каналы относятся только к техническому подразделению.

14. Какой вариант наиболее точно раскрывает связь удовлетворенности и лояльности?

- А) удовлетворенность всегда автоматически переходит в устойчивую лояльность;
- Б) лояльность формируется только через бонусные программы;
- В) удовлетворенность является важной предпосылкой лояльности, но устойчивость требует доверия, повторного выбора и ценности отношений;**
- Г) лояльность не зависит от качества предыдущего опыта.

15. Какая ситуация лучше всего показывает наличие только поведенческой, но не устойчивой лояльности?

- А) клиент пользуется банком, доверяет ему и рекомендует знакомым;
- Б) клиент участвует в программе лояльности и положительно оценивает сервис;
- В) клиент продолжает пользоваться банком из-за привычки и неудобства перехода, но недоволен условиями;**
- Г) клиент выбирает банк из-за прозрачности, надежности и удобства.