

Вариант 5

1. Какой вариант лучше всего раскрывает практическое значение стандартизации для клиента?

- А) клиент получает больше информации о внутренней структуре банка;
- Б) клиент обслуживается быстрее независимо от сложности операции;
- В) клиент получает предсказуемый, понятный и сопоставимый уровень сервиса в разных каналах и подразделениях;**
- Г) клиент освобождается от необходимости изучать условия договора.

2. Какой вариант лучше всего раскрывает практическое значение стандартизации для банка?

- А) она позволяет отказаться от индивидуального подхода к клиенту;
- Б) она делает клиентские жалобы менее значимыми;
- В) она снижает операционные, репутационные и правовые риски, облегчает обучение, контроль и управление качеством;**
- Г) она заменяет необходимость корпоративной культуры.

3. Какой вариант наиболее точно показывает связь стандартизации и конкурентоспособности?

- А) стандартизация важна только для банков с низким качеством сервиса;
- Б) конкурентоспособность формируется только через цену продукта;
- В) устойчивое качество сервиса, доверие и прозрачность становятся значимыми преимуществами на насыщенном финансовом рынке;**
- Г) стандартизация конкурирует с клиентоориентированностью.

4. Какой признак наиболее характерен для системной стандартизации обслуживания?

- А) наличие подробного скрипта приветствия;
- Б) единые требования к одежде сотрудников;
- В) согласованное регулирование контакта, выявления потребности, консультации, оформления, сопровождения, конфликтов и претензий;**
- Г) единая структура рекламных материалов.

5. Какой вариант наиболее точно отражает связь стандарта и корпоративной культуры?

- А) стандарт полностью заменяет корпоративную культуру;
- Б) корпоративная культура важна только при отсутствии стандарта;
- В) стандарт задает правила, но их реальное исполнение зависит от понимания, обучения, поведения руководителей и отношения персонала к качеству;**
- Г) культура качества формируется исключительно через санкции.

6. Какой вариант лучше всего описывает ошибку при внедрении стандартов?

- А) проведение обучения перед внедрением;
- Б) включение цифровых каналов в область стандартизации;
- В) утверждение документа без объяснения смысла требований, обучения, обратной связи и контроля исполнения;**
- Г) использование клиентских опросов для корректировки стандарта.

7. Какой критерий качества лучше всего отражает не только скорость, но и содержательную сторону консультации?

- А) длительность обслуживания одного клиента;
- Б) число клиентов, обслуженных за смену;
- В) полнота, достоверность и понятность предоставленной информации с учетом потребности клиента;**
- Г) количество предложенных дополнительных продуктов.

8. Какой пример наиболее точно иллюстрирует контроль процесса обслуживания, а не только поведения сотрудника?

- А) сотрудник использовал вежливые обороты и зрительный контакт;
- Б) сотрудник обратился к клиенту по имени и отчеству;
- В) проверяется маршрутизация обращения, сроки передачи задачи, корректность оформления документов и соблюдение последовательности действий;**
- Г) проверяется внешний вид рабочего места.

9. Какой пример относится к контролю качества банковского продукта в системе обслуживания?

- А) проверка наличия визитных карточек у сотрудников;
- Б) оценка чистоты клиентского зала;
- В) анализ понятности тарифа, договора, специфических условий и соответствия продукта ожиданиям клиента;**
- Г) проверка соблюдения речевого этикета.

10. Какое утверждение наиболее точно характеризует работу с жалобами?

- А) жалоба важна только как повод для извинения перед клиентом;
- Б) жалоба является показателем исключительно ошибки конкретного сотрудника;
- В) жалоба помогает выявить слабые места в продуктах, процессах и коммуникации, а также восстановить доверие клиента;**
- Г) жалоба должна рассматриваться отдельно от системы контроля качества.

11. Какой набор методов контроля наиболее соответствует многоуровневому подходу?

- А) наблюдение руководителя и анализ продаж;
- Б) проверка документов и итоговая аттестация сотрудников;
- В) внутренние проверки, анкетирование, Mystery Shopper, чек-листы, аудит, анализ жалоб, мониторинг цифровых каналов и KPI процессов;**
- Г) анкетирование клиентов и подсчет количества обращений.

12. Какой вариант наиболее точно раскрывает роль цифровых каналов в формировании лояльности?

- А) цифровые каналы важны только для молодых клиентов;
- Б) цифровой сервис влияет на удобство, но не на доверие к банку;
- В) удобное приложение, интернет-банк, уведомления, чат-поддержка и самообслуживание становятся частью общего клиентского опыта и влияют на лояльность;**
- Г) цифровые каналы формируют лояльность независимо от качества продукта и общения.

13. Почему бонусная программа не может компенсировать плохой сервис?

- А) потому что экономические стимулы не имеют значения для банковских клиентов;
- Б) потому что клиент всегда выбирает только самый дешевый продукт;
- В) потому что базовая лояльность опирается на доверие, уважительное отношение, точность информации и готовность банка решить проблему;**
- Г) потому что бонусы применимы только к розничной торговле.

14. Какой вариант наиболее точно описывает эффективную программу лояльности банка?

- А) максимально сложная система правил, позволяющая точнее сегментировать клиентов;
- Б) программа, ориентированная только на премиальных клиентов;
- В) понятная, доступная, выгодная и легко используемая система поощрения активности клиента;**
- Г) программа, основанная исключительно на кэшбэке.

15. Какой показатель наиболее прямо отражает готовность клиента рекомендовать банк другим?

- А) CSI;
- Б) количество повторных покупок;
- В) NPS;**
- Г) средний срок обслуживания клиента.