

ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

ОПИСАНИЕ.

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ РОЗНИЧНОГО МИНИ-ОФИСА (ТИП2) ПРОМСВЯЗЬБАНКА

- Консультирование физических лиц по всем продуктам банка;
- Прием документов на выдачу розничных кредитов (ввод заявки в программу):
 - кредит за 30 минут;
 - кредитные карты;
 - потребительские кредиты (в т.ч. на образование, туризм);
 - автокредитование;
 - ипотека;
- Выдача кредитов.
- Погашение кредитов.
- Оформление и выдача платежных карт. Операции с платежными картами.
- Операции по вкладам (открытие, закрытие, пополнение вкладов).
- Операции по счетам (открытие счетов, операции по счетам, переводы и др.)
- Прием платежей.
- Переводы по системам денежных переводов (Western Union, Анелик, собственная система переводов).
- Валютно-обменные операции.
- Интернет-банкинг (обслуживание в системе «PSB-online», подключение, консультирование).
- Операции с дорожными чеками (кроме инкассо).
- Продажа страховых услуг.

ХАРАКТЕРИСТИКА:

Занимаемая площадь - 50–70 кв. метров в местах массового обслуживания клиентов-физических лиц, зона самообслуживания (24 часа).

СОТРУДНИКИ:

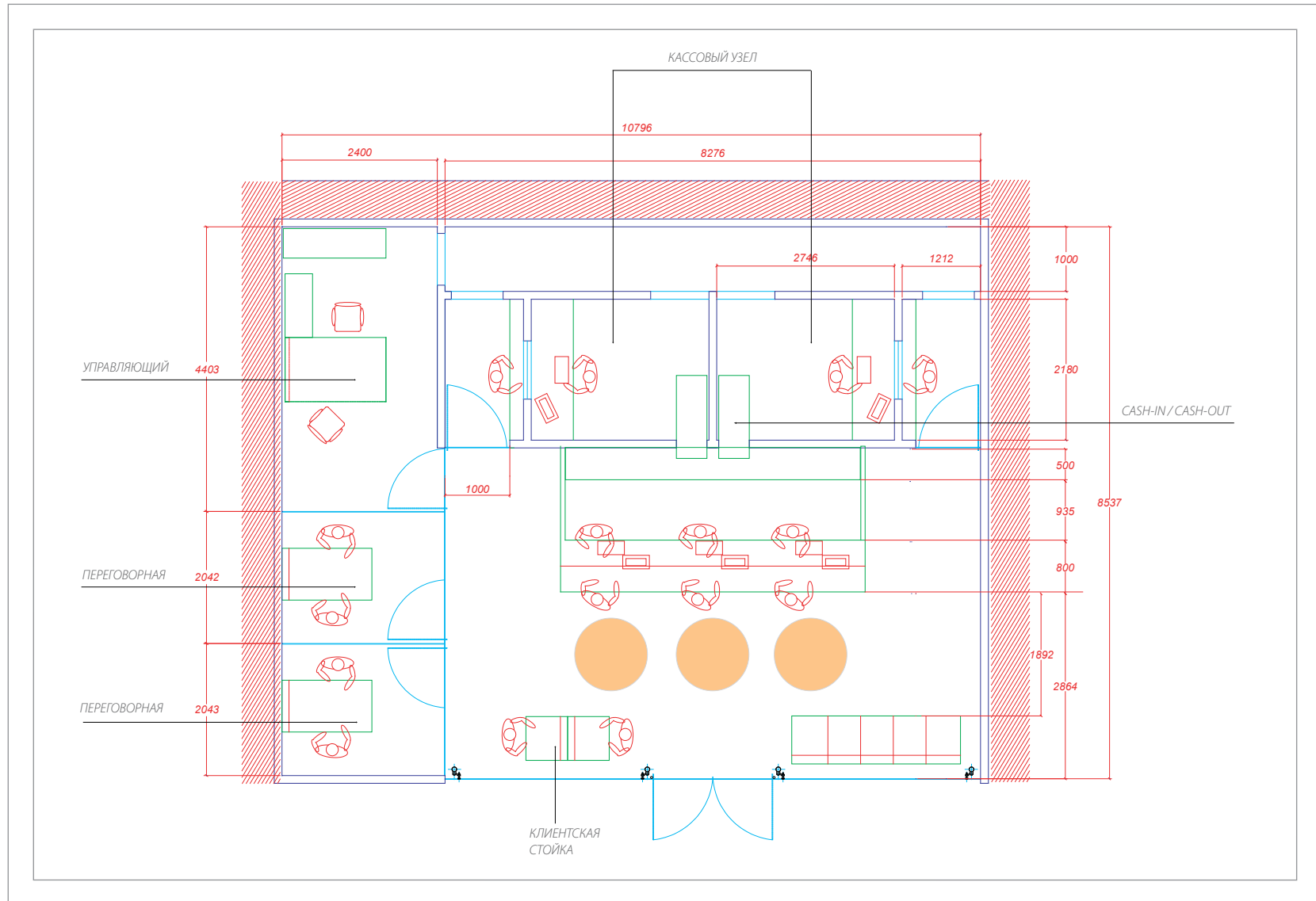
Управляющий
Кредитный инспектор
Операционисты
Кассир
Менеджер-консультант

ВРЕМЯ РАБОТЫ ТОЧЕК ПРОДАЖ:

с 8.00 до 22.00 часов (в случае большой проходимости точки в вечерние часы).

ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

ПРИНЦИПИАЛЬНАЯ ПЛАНИРОВКА



ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

СТИЛЕВОЕ РЕШЕНИЕ



В качестве идеального следует рассматривать помещение без внутренних перегородок, стен, опорных колонн и т.д. В нем выделяются четыре основные части: административная часть, кассовый узел, операционная зона и зона ожидания. В административной зоне располагаются кабинет управляющего розничным мини-офисом и кабинеты, которые могут выполнять функцию комнат для переговоров или быть использованы под рабочие места кредитных инспекторов и/или менеджеров консультантов. Операционная стойка рассчитана на 3 рабочих места и предназначена для двух операционистов и кредитного эксперта-консультанта.

Рекламная стена (расположена позади стойки операционистов) оформляется сменным постером-плакатом, который крепится в раму минимальной толщины. Не допускается перекрывание изображения постера мебелью или оборудованием на высоту более 1 метра от пола.

ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

ПЕРЕГОВОРНАЯ КОМНАТА



Комната переговоров представляет собой застекленное помещение, призванное обеспечить конфиденциальность общения сотрудника банка с клиентом. В ней должны быть размещены стол, 2-3 стула, а также стенд для рекламных материалов.

Переговорная комната также обеспечивается необходимым для проведения встреч оборудованием — телефоном, принтером, калькулятором, розеткой для подключения ноутбука. Мебель в переговорной комнате повторяет общие очертания стойки операционистов и выполнена из аналогичного материала.

Чтобы проводить операции с крупными суммами наличных переговорные комнаты размещаются в шаговой доступности от кассового узла.

ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА



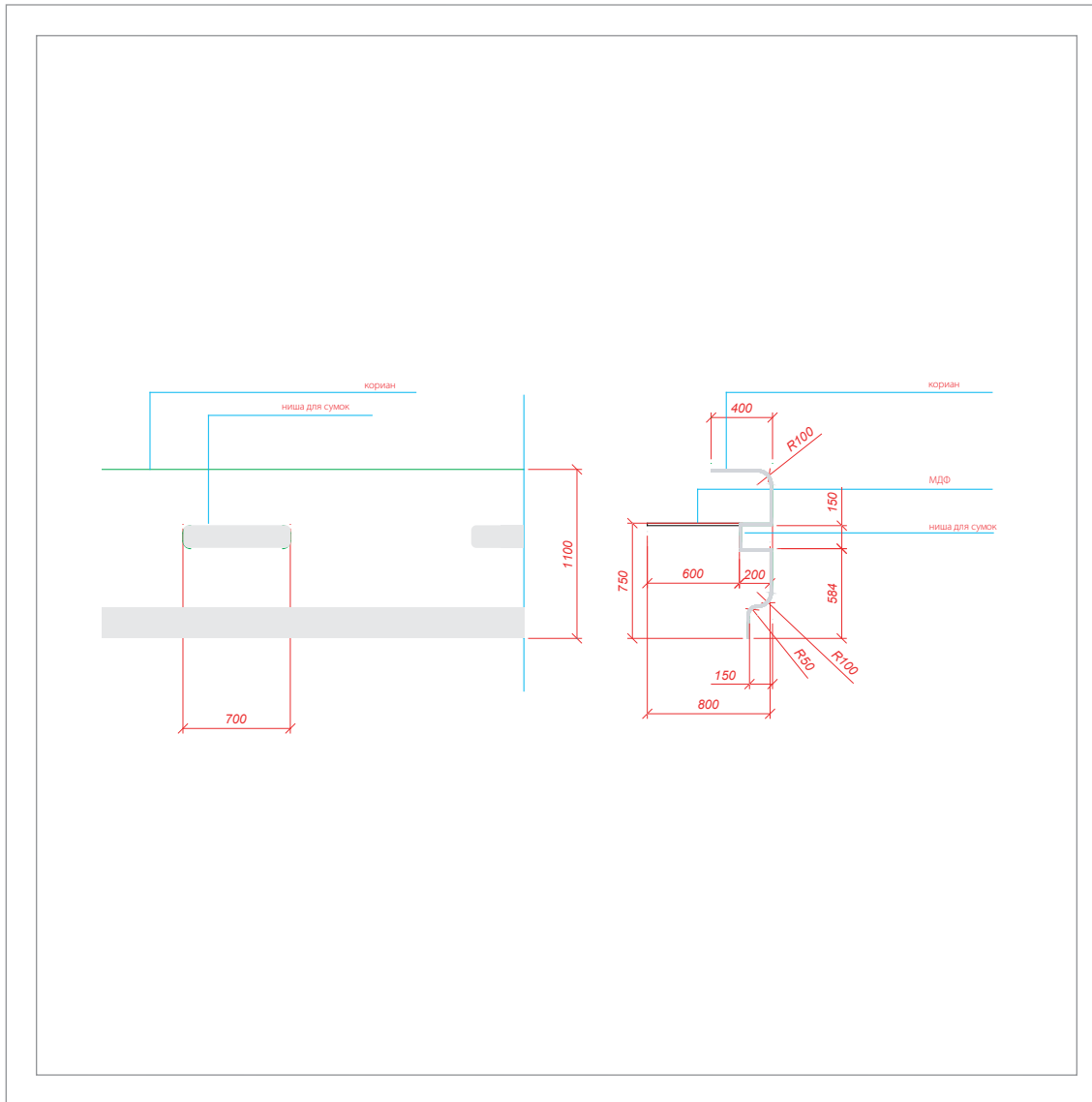
Стойка операторов рассчитана на 3 рабочих места. Она оборудуется жидкокристаллическими мониторами. Снизу, под столешницей располагаются тумбочки для хранения документов и личных вещей. Все оборудование, необходимое для проведения операций, располагается внутри стойки операторов.

Позади стойки под рекламной стеной на специальных офисных шкафах тумбах высотой не более 80 см. может располагаться офисное оборудование — принтер, факс и пр.

Калитка стойки выполнена из того же материала, что и основной массив стойки и крепится к ее основанию на скрытых рояльных петлях.

ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА



Операционисты сидят за стойкой лицом к клиентам, клиент стоит с ее внешней стороны. Небольшая ширина стойки и высокая посадка операционистов позволяет сделать общение максимально индивидуальным.

Стойка операциониста спроектирована таким образом, чтобы между двумя клиентами сохранялось достаточное расстояние. Такой дизайн и светлый тон усиливает восприятие стойки как открытого пространства. Внешняя стена стойки оборудована нишами для сумок, что обеспечивает клиентам более комфортное размещение за стойкой.

ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

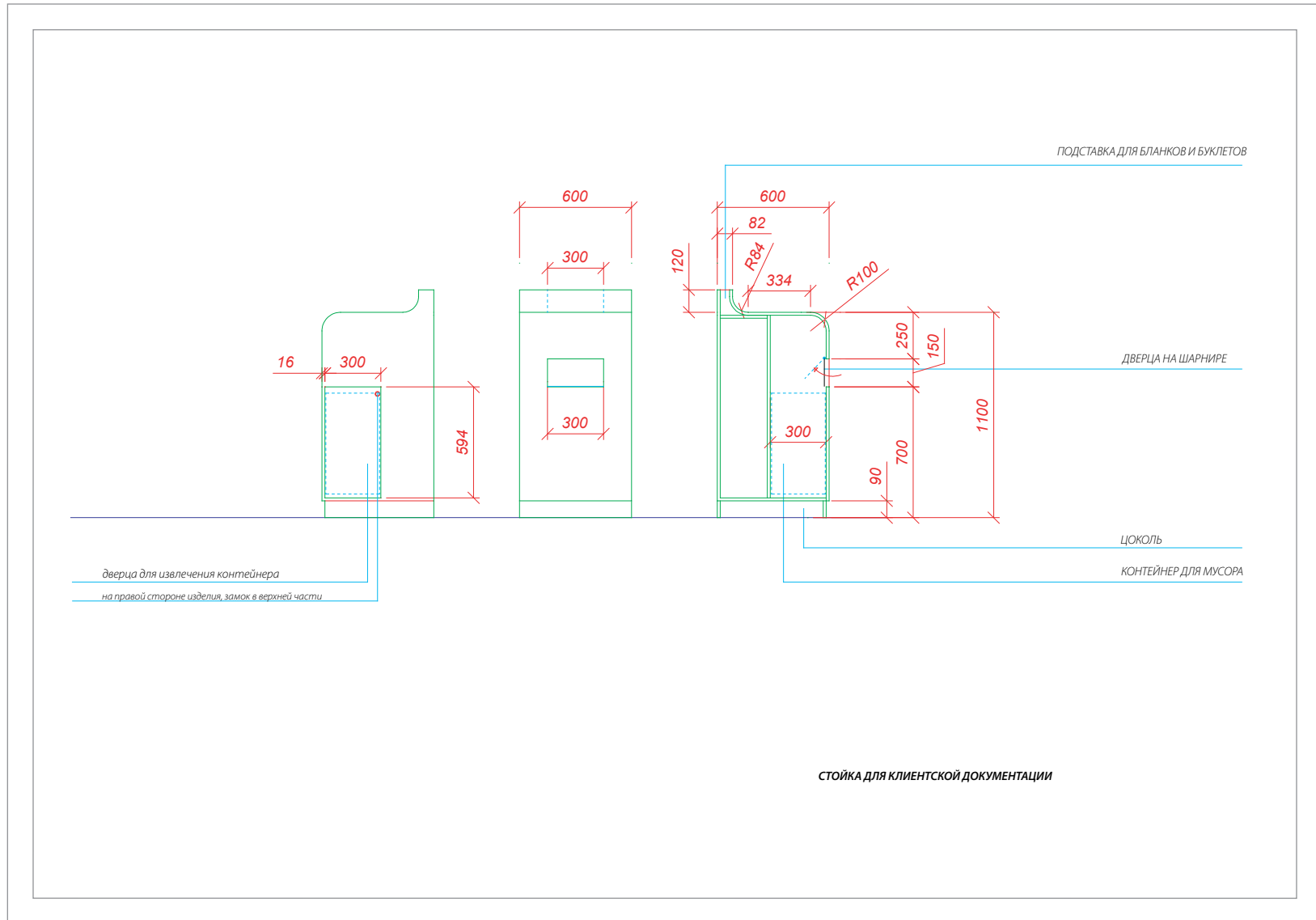
СТОЙКА КЛИЕНТСКАЯ



Клиентские стойки предназначены для знакомства клиентов с рекламными материалами и заполнения банковских документов и форм. Они располагаются в зоне ожидания. Стойка клиентов снабжена карманами для рекламной продукции, подставкой для ручек, а также мусорной корзиной, доступ к которой предусмотрен через специальную дверцу на фронтальной части стойки.

ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

СТОЙКА КЛИЕНТСКАЯ



ЧАСТЬ 4. РОЗНИЧНЫЙ МИНИ-ОФИС (ТИП 2)

МАТЕРИАЛЫ И ОТДЕЛКА

1. Светильники

В качестве декоративных элементов рекомендуются светильники Lussole серии Mela, серийный №LSN-0216-01.

2. Табло нумерации очереди

Для более удобной организации обслуживания клиентов, стойка операторов оборудована табло нумерации очереди, выполненного из

светодиодных матриц.

3. Рекламная стена

Панель со сменными рекламными постерами крепится в раму минимальной толщины, выполненную из алюминиевого профиля или шлифованной нержавеющей стали. Рекламный постер выполняется методом широкоформатной печати по банерной ткани.

4. Стойка оператора

Стойка оператора комбинируется из двух типов материалов. Передняя стенка стойки выполняется из CORIAN GLACIER WHITE - (A) или любого другого аналогичного по свойствам материала. В бюджетном варианте из кориана выполняются только скругленные части стойки на передней панели. Внутренняя часть стойки выполняется из ламинированного МДФ или другого аналогичного материала.

5. Калитка

Вход в операционную зону выполняется из того же материала, что и стойка оператора, повторяя ее контуры и крепится на рояльных петлях к конструкции стойки.

6. Напольное покрытие

Для отделки пола рекомендуется использование напольного покрытия, выполненного из аппликации контрактных линолеумов светлого и оранжевого тонов. Например:

- из коллекции FORBO Marmoleum topshield 3126 (оранжевый) и 3049 (белый);
- Tarkett Accezent Solo CA 310 53 (оранжевый) и CA 310 57(белый);
- Tarkett Somplan Plus 256 NCS S 1050-Y50R (оранжевый) и 262 NCS S 2000-N (белый).

В случае невозможности укладки собственного брендингового покрытия пола, а также если покрытие площадки выполнено из материала светлых тонов, рекомендуется наносить на существующее покрытие рисунок (оранжевые круги) из непрозрачной пленки 3М (серия Scotchcal, тон 34) или ее аналога.

7. Сплошное остекление

Сплошное остекление зоны переговорных и клиентской зоны кассового узла выполняется из травленного или матированного стекла дымчатого оттенка.

