

Selling Guideline SME Car 3x (version_102019)

ผลการติดต่อ	ไม่สนใจสมัครผลิตภัณฑ์	ลังเล รอการตัดสินใจสมัคร	สนใจ / ตัดสินใจสมัคร
คุยเป็นปกติ	- แนะนำชื่อ+ธนาคาร (ผู้แทนการตลาด) - เสนอขายผลิตภัณฑ์ (ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ ธปท. ให้ครบถ้วน เช่น ดอกเบี้ย โดยอ้างอิงข้อมูลจากใน Sales Sheet) - หากไม่ประสงค์ให้ธนาคารติดต่อเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ โปรดติดต่อ KKP Contact Center 02 165 5555 - กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ต้องชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	- แนะนำชื่อ+ธนาคาร (ผู้แทนการตลาด) - เสนอขายผลิตภัณฑ์ (ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ ธปท. ให้ครบถ้วน เช่น ดอกเบี้ย โดยอ้างอิงข้อมูลจากใน Sales Sheet) - แจ้งขออนุญาตติดต่อกลับมาอีกครั้ง ลูกค้าสะดวกเมื่อไร - หากลูกค้าสนใจ ให้ใช้ Selling Guideline หัวข้อ ตัดสินใจสมัคร - หากไม่ประสงค์ให้ธนาคารติดต่อเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ โปรดติดต่อ KKP Contact Center 02 165 5555 - กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ต้องชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	- แนะนำชื่อ+ธนาคาร (ผู้แทนการตลาด) - เสนอขายผลิตภัณฑ์ (ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ ธปท. ให้ครบถ้วน เช่น ดอกเบี้ย โดยอ้างอิงข้อมูลจากใน Sales Sheet) - กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ต้องชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว - สอบถามข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น เช่น อาชีพ รายได้ หลักประกัน - ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับต่างๆ ลูกค้าสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหน้า website ของธนาคาร หรือ Sales Sheet ที่ธนาคารจะจัดส่งให้ *เครื่องมือ : ใบ Sales Sheet
รับวางสาย (ติดประชุม, ขั้บรณ ฯลฯ)	- แนะนำตัวเอง(ชื่อ+ธนาคาร) - เสนอขายผลิตภัณฑ์ (ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ ธปท. ให้ครบถ้วน เช่น ดอกเบี้ย โดยอ้างอิงข้อมูลจากใน Sales Sheet) - แจ้งขอยกยที่โทรมารบกวนลูกค้าทันที - กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ต้องชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว - หากไม่ประสงค์ให้ธนาคารติดต่อเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ โปรดติดต่อ KKP Contact Center 02 165 5555	- แนะนำตัวเอง(ชื่อ+ธนาคาร) - เสนอขายผลิตภัณฑ์ (ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ ธปท. ให้ครบถ้วน เช่น ดอกเบี้ย โดยอ้างอิงข้อมูลจากใน Sales Sheet) - แจ้งขออนุญาตติดต่อกลับมาอีกครั้ง ลูกค้าสะดวกเมื่อไร - กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ต้องชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว - หากไม่ประสงค์ให้ธนาคารติดต่อเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ โปรดติดต่อ KKP Contact Center 02 165 5555	- แนะนำชื่อ+ธนาคาร (ผู้แทนการตลาด) - เสนอขายผลิตภัณฑ์ (ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ ธปท. ให้ครบถ้วน) - ติดต่อกลับตามเวลาที่ลูกค้าสะดวก - กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ต้องชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว
โกรธ โมโหที่ติดต่อมารบกวน	- แนะนำชื่อ+ธนาคาร (ผู้แทนการตลาด) - เสนอขายผลิตภัณฑ์ (ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำตามเกณฑ์ ธปท. ให้ครบถ้วน เช่น ดอกเบี้ย โดยอ้างอิงข้อมูลจากใน Sales Sheet) - แจ้งขอยกยที่โทรมารบกวนลูกค้าทันที - กรณีลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ต้องชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว - หากไม่ประสงค์ให้ธนาคารติดต่อเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ โปรดติดต่อ KKP Contact Center 02 165 5555 ถ้าลูกค้าไม่พอใจ - ขอชื่อและเบอร์โทรติดต่อของลูกค้า + แจ้งธนาคารจะทำการบล็อกเบอร์ให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วันจากวันที่ได้รับแจ้ง และหลังจากนั้นจะไม่ทำการติดต่อลูกค้าอีกเป็นเวลา 1 ปี กรณีลูกค้าประสงค์จะไม่ให้ธนาคารติดต่อตลอดไป ให้ดำเนินการภายในกำหนดเวลาข้างต้นต่อไป - ส่งชื่อและเบอร์โทรติดต่อของลูกค้าให้ TM เพื่อ TM ดำเนินการส่งให้ Sales Co ถ้าลูกค้ายังไม่พอใจ - แจ้งลูกค้าให้ถือสายรอสักครู่ เพื่อเรียน TM ดูแลลูกค้า - แจ้ง TM ให้รับเรื่องดูแลลูกค้าทันที		

กรณีลูกค้าสอบถามรู้จัก Market Conduct ?

- **Market Conduct** คือ การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยธนาคารแห่งประเทศไทยมุ่งเน้นให้สถาบันการเงินและ Non-Bank ทุกแห่ง มีการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข จริงใจ ไม่เอาเปรียบ ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และไม่รบกวนลูกค้า

- สำหรับมาตรฐานขั้นต่ำของกระบวนการขาย (Sales Process) ที่สำคัญ เช่น

- 1) แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อลูกค้าต้องได้มาอย่างถูกกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายภายในของธนาคาร
- 2) แจ้งอย่างชัดเจนทุกครั้งว่าลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อจากธนาคาร และแจ้งช่องทางในการยกเลิกการติดต่อ
- 3) นำส่งเอกสารข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ (Sales Sheet) ให้ลูกค้าทุกครั้ง

หมายเหตุ: ในการติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขาย ผู้แทนการตลาดต้องอธิบายข้อมูลขั้นต่ำให้ลูกค้าทราบโดยครบถ้วนก่อน Disburse โดยปรับให้สอดคล้องตามสถานการณ์ที่ได้ติดต่อลูกค้า ซึ่งบางกรณีผู้แทนการตลาดอาจไม่ได้ติดต่อลูกค้าเพียงครั้งเดียว

ผู้แทนการตลาดต้องแจ้งสิทธิการยกเลิกการติดต่อจากธนาคารให้ลูกค้า ตอนไหน ?

ต้องแจ้งสิทธิ	ไม่ต้องแจ้งสิทธิ
“ หากไม่ประสงค์ให้ธนาคารติดต่อเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ โปรดติดต่อ KKP Contact Center 02 165 5555 “	
● ลูกค้าไม่สนใจ / ไม่สมัคร ณ ขณะที่เสนอขาย โดยที่ลูกค้า ... ● อนุญาตให้ Sales โทรหาถ้ามีโปรโมชั่นดีๆ ● ขอให้ Sales ติดต่อมาเสนออีกครั้ง (เดือนหน้า / ปีละปี) ● มีหลักประกันพร้อมแต่ขอรายละเอียดไว้ก่อน เพื่อสมัครสินเชื่อกครั้งต่อไป ++ กรณี Sales พูดขอโทษ / ขอบคุณลูกค้าแล้วไม่ได้แจ้งสิทธิ จะเป็นการประเมินการตรวจสอบ SGSA ++	● ผู้รับสายไม่ใช่คนที่เราจะเสนอขายผลิตภัณฑ์ แต่มารับสายแทน เช่น เลขานุการ, จนท. Admin ฯลฯ ● หมายเลขติดต่อไม่ถูกต้อง เช่น เราจะโทรหา “คุณเกษร” แต่ผู้รับสายแจ้งเบอร์นี้ไม่ใช่ของคุณเกษร ● ลูกค้าไม่สนใจและวางสายก่อนที่จะแจ้งสิทธิ (ลูกค้าวางสายไปก่อนจะแจ้งสิทธิจริงๆ) ● ณ ขณะที่คุยเสนอขาย ลูกค้าไม่วาง แต่ลูกค้าอนุญาตให้ Sales โทรกลับมาคุยในช่วงวัน-เวลาที่ลูกค้าสะดวก