

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра международного менеджмента

**ПРОКОПОВИЧ**  
Диана Геннадьевна

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СБЫТОВОЙ ПОЛИТИКИ БАНКА  
(на примере «Приорбанк» ОАО)**

Дипломная работа

Научный руководитель:  
старший преподаватель,  
Березун Т.В.

Допущена к защите

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Зав. кафедрой международного менеджмента

доктор экономических наук, профессор С.В Лукин

---

Минск, 2015

## РЕФЕРАТ

Работа содержит: 81 с., 26 табл., 14 рис., 51 источник.

Ключевые слова: СБЫТОВАЯ ПОЛИТИКА, БАНКОВСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, КАНАЛЫ СБЫТА, CRM, «Приорбанк» ОАО.

Целью работы является анализ, рассмотрение и изучение сбытовой политики, процесса реализации услуг в банке и разработка конкретных предложений и рекомендаций, направленных на выявление недостатков существующей системы продаж, ее дальнейшее развитие и совершенствование.

Объектом исследования является процесс реализации услуг в «Приорбанк» ОАО»

Методы исследования: системный подход, анализ и синтез, SWOT-анализ, анализ KPI's графический метод, метод группировки, а также методы экономического, статистического и сравнительного анализа.

В процессе работы были получены следующие результаты: проведен анализ составляющих и структуры системы реализации услуг и каналы продаж в «Приорбанк» ОАО; выявлен ряд недостатков сложившейся практики обслуживания и возможные пути устранения некоторых из них.

Новизна полученных результатов заключается в том, что сформированные рекомендации и предложенные мероприятия позволяют усовершенствовать показатели реализации услуг в коммерческом банке.

Степень внедрения и рекомендации по внедрению полученных результатов: значительная часть приведенных в работе материалов уже эффективно используется в «Приорбанк» ОАО. Своевременный анализ, как собственных показателей, так и рыночных показателей в целом, позволяет своевременно реагировать на изменения на рынке, контролировать действия оппонентов. Своевременная CRM - кампания перспективной услуги позволит банку не только увеличить прибыль, но и расширить клиентскую базу.

Автор работы подтверждает, что работа выполнена самостоятельно и приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов

## РЭФЕРАТ

Праца змяшчае: 81 с., 26 табл., 14 мал., 51 крыніцу.

Ключавыя словы: ЗБЫТАВАЯ ПАЛІТЫКА, БАНКАЎСКАЯ ДЗЕЙНАСЦЬ, КАНАЛЫ ЗБЫТА, CRM, «Прыорбанк» ААТ.

Мэтай працы з'яўляецца аналіз ,разгляд і збытавой палітыкі, працэсу рэалізацыі паслуг ў банке і распрацоўка канкрэтных прапаноў і рэкамендацый, накіраваных на выяўленне недахопаў існуючай сістэмы продажаў, ят далейшае развіццё і ўдасканаленне.

Аб'ектам даследавання з'яўляецца працэс рэалізацыі паслуг ў «Прыорбанк» ААТ/

Метады даследавання: сістэмны падыход, аналіз і сінтэз, SWOT- аналіз, аналіз KPI's, графічны метад, метад групойкі, а таксама метады эканамічнага, статыстычнага і параўнальнага аналізу.

У працэсе работы былі атрыманы наступныя вынікі: праведзены аналіз дынамікі, складу і структуры сістэмы рэлізацыі паслуг і каналы продажаў ў «Прыорбанк» ААТ; выяўлены шэраг недахопаў якая склалася практыкі абслугоўвання і магчымыя шляхі ліквідацыі некаторых з іх.

Навізна атрыманых вынікаў заключаецца ў тым, што сфарміраваныя рэкамендацыі і прапанаваныя мерапрыемствы дазваляюць удасканаліць паказчыкі рэалізацыі паслуг у камерцыйным банку.

Ступень ўкаранення і рэкамендацыі па ўкараненні атрыманых вынікаў: значная частка прыведзеных у працы матэрыялаў ўжо эфектыўна выкарыстоўваецца ў «Прыорбанк» ААТ. Своечасовы аналіз, як уласных паказчыкаў, так і рынкавых паказчыкаў у цэлым, дазваляе своечасова рэагаваць на змены на рынку, кантраляваць дзеянні апанентаў. Своечасовая CRM-кампанія дазволіць банку не толькі павялічыць прыбытак, але і пашырыць кліенцкую базу.

Аўтар працы пацвярджае, што праца выканана самастойна і прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэрэтычныя, метадалагічныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

## ABSTRACT

Work includes: 81 pages, 26 tables, 14 figures, 51 sources.

Keywords: SALE POLITICS, BANKING, CHANNELS OF SALE, CRM, «Priorbank» JSC.

The purpose of the work is to analyze, review and study of sale politics, the process of realization of services in and the development of specific proposals and recommendations aimed at identifying the shortcomings of the existent system of sales, its further development and improvement.

The object of study is system of sales in «Priorbank» JSC.

Methods: a systematic approach, analysis and synthesis, SWOT- analysis, analysis of KPI's, graphical method, grouping, as well as methods of economic, statistical and comparative analysis.

In operation, the following results were obtained: analysis of the dynamics, composition and structure of the system of sales and channels of sales in "Priorbank"; identified number of deficiencies existing practice of services and possible ways to eliminate some of them.

The novelty of the results is that recommendations and proposed activities will allow improving the implementation performance of services in a commercial Bank.

The degree of implementation and recommendations for the implementation of the results: a significant part of the work presented in the materials already used effectively in "Priorbank". Timely analysis of how their own indicators and market indicators in general, allows to react to changes in the market, monitor the actions of their opponents. Timely CRM- company promising services allow banks to not only increase profits, but also to expand its customer base.

Copyright work confirms that the work is done independently and resulted in it calculated-analytical material correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all borrowed from the literature and other sources of theoretical, methodological principles and concepts accompanied by references to their authors.