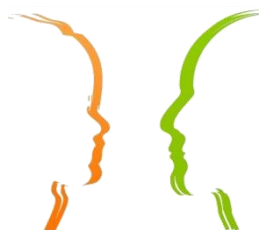


BANKAI



APSIKEITIMAS INFORMACIJA

Banko pasirinkimas

Šios užduoties tikslas – įvesti tandemo partnerį į temą apie bankus. Negaiškite daug laiko atlikdami šią užduotį, tiesiog pasikalbėkite apie tai, kas jums svarbiausia renkantis banką. Atkreipkite partnerio dėmesį į frazes, kurios padeda išreikšti nuomonę. Pokalbio metu galite pirmas įvesti pagrindines sąvokas, apie kurias kalbėsite scenarijuose: *debeto kortelė, kredito kortelė, elektroninė bankininkystė, pinigų išgryninimas, aptarnavimo mokestis, asmeninis vadybininkas, metinė palūkanų norma* ir t.t.

SCENARIJUS 1

Bankų teikiamos paslaugos

Šioje užduotyje tęsiate pokalbį apie bankų teikiamas paslaugas. Jūsų užduotis – padėti partneriui suprasti visus žodžius lentelėje bei pačią užduotį. Perskaitę užduotį skirkite kelias minutes įvertinti kiekvieną teikiamą bankų paslaugą nuo 1 iki 5 (labiausiai svarbu). Tuomet pradėkite analizuoti kiekvieną lentelės eilutę, paaiškindami, kodėl taip galvojate. Atkreipkite partnerio dėmesį į frazes po lentele. Stenkitės pats vartoti kuo įvairesnes frazes nuomonei reikšti.

SCENARIJUS 2

Kaip atsidaryti sąskaitą ir užsisakyti debeto kortelę banke

Jūs esate banko tarnautojas. Į banką ateina žmogus, kuris nori atsidaryti sąskaitą, tačiau nežino, kokios sąskaitos jam reikėtų. Trumpai suteikite jam informaciją apie įvairias sąskaitų rūšis, pasidomėkite jo poreikiais. Be to, žmogus nori užsisakyti debeto kortelę. Suvaidinkite pokalbį su savo tandemo partneriu. Paaiškinkite partneriui, kad po užduotimi jam yra nurodyta, apie ką ir kaip jis gali klausti.

Žemiau pateikiama šiek tiek informacijos, kuri padės jums atsakinėti į partnerio klausimus.

Einamoji sąskaita - atlyginimui pervesti, įprastinėms operacijoms atlikti;

Paprastoji banko sąskaita – pinigų laikymui, išsigryninti įmanoma tik banke;

Kaupiamoji sąskaita – laikomi indėliai, auga palūkanos;

Kredito sąskaita – banko kredito sąskaita arba kreditinės kortelės sąskaita.

Sąskaitos paprastai atidaromos nemokamai, aptarnavimo mokestis priklauso nuo pasirinktos sąskaitos rūšies.

Elektronine bankininkyste galima naudotis turint banko sąskaitą ir pasirašius elektroninės bankininkystės sutartį.

Banko kortelių būna įvairų, tačiau yra dvi pagrindinės rūšys – debeto ir kredito. Į debeto kortelę pervedamas atlyginimas, o kreditinė kortelė suteikia galimybę pasinaudoti banko kreditu.

Sąskaitai atidaryti ir gauti kortelę reikia pildyti prašymą ir pateikti vieną iš toliau išvardintų dokumentų: Lietuvos Respublikos piliečio pasą; Lietuvos Respublikos asmens tapatybės kortelę; pasirašytą Lietuvos Respublikos vairuotojo pažymėjimą, išduotą po 2002 m. gruodžio 31 d.; užsienio valstybės piliečio pasą; Europos Sąjungos šalies, Lichtenšteino ar Šveicarijos asmens tapatybės kortelę; leidimą laikinai arba nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje arba Lietuvos Respublikos užsieniečio pasą

SCENARIJUS 3

Banko kortelės blokavimas telefonu

Jūs esate banko klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas, su klientais bendraujantis telefonu. Jums paskambina klientas, norintis užblokuoti prarastą banko kortelę. Suvidinkite pokalbį su tandemo partneriu. Partneriui paaiškinkite, kad jis gali pasinaudoti frazėmis, kurios pateiktos užduotyje.

RAŠYMAS

Jūsų užduotis – ištaisyti partnerio klaidas ir suteikti grįžtamąjį ryšį.

