



Волошина Марина

5 мифов об идеальном  
банковском сервисе

SEB

# Мифы и сказки



# Банковский сервис глазами клиента

Загляну.  
Мне бы карту  
оформить...



**КЛИЕНТ**



**БАНК**

# Сервис и прогноз погоды



# Персонал наше все ... или ничего



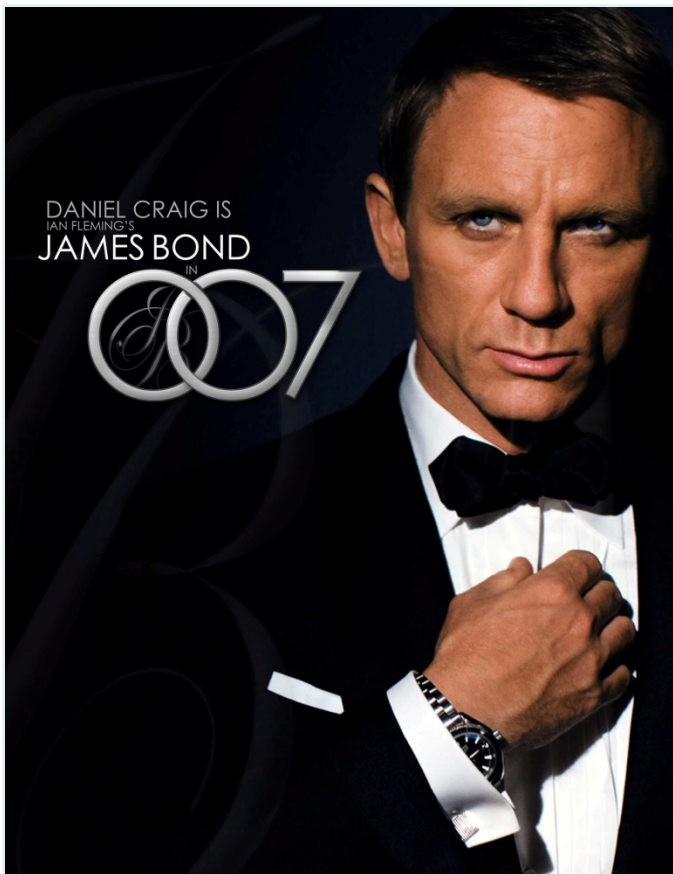
**Миф 2: качественная работа персонала обеспечивает высокий уровень сервиса**

**10. За время больших продаж никто не отменял правил обслуживания клиентов.**

**Если товар продает себя сам, вас заменят кнопкой (или мартышкой).**

**Чичваркин Е.**

# Когда тайное становится явным



≠



**Миф 3: исследование «Тайный покупатель» - панацея от плохого сервиса**

# Наши золотые правила

**Максимально возможное количество сценариев (10 в последнем исследовании)**

**Максимально расширенные «возможности персонала» при выполнении стандартов**

**Минимальное количество персонала, вовлеченного в процесс авторизации анкет**

**Минимальные сроки проведения исследования**





РОЗНИЧНИЙ БАНК 2012 29-30 МАЯ 2012 КИЕВ

# Подарки???



**Миф 4: жалоба – это подарок**

# Алгоритм возникновения жалоб

Возражение /  
аргумент

Конфликт /  
решение

Жалоба?

# Обещать – не значит жениться



**Миф 5: довольный клиент – лояльный клиент**

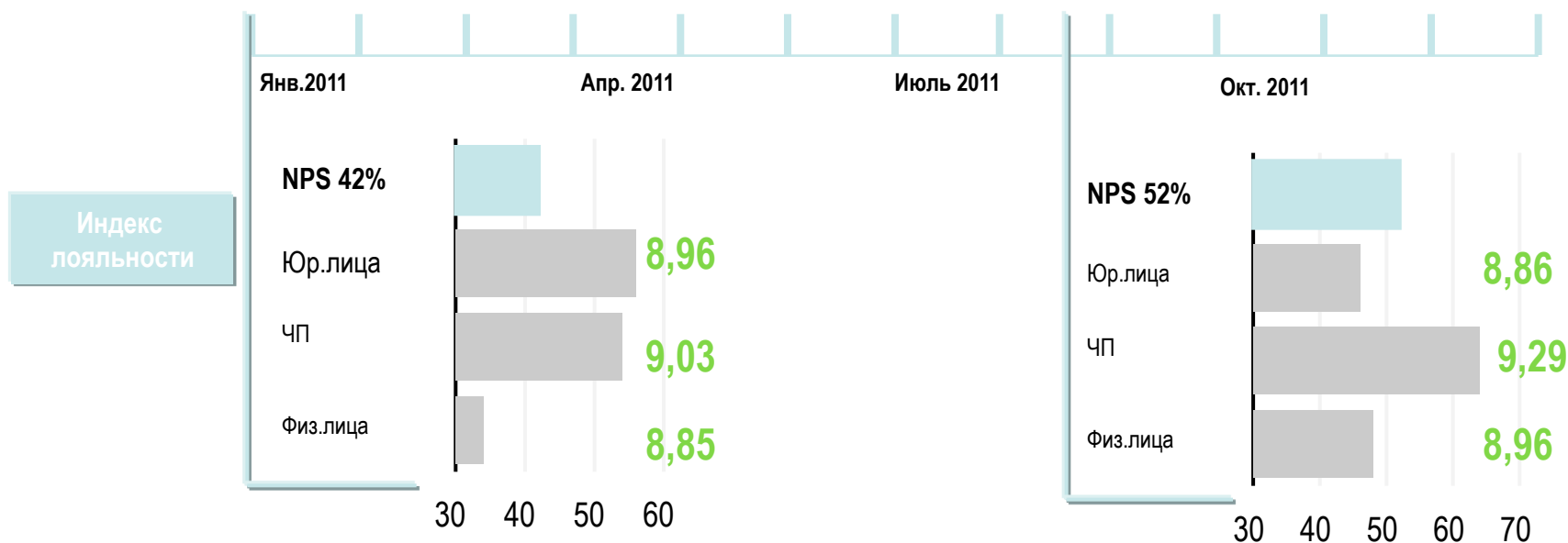
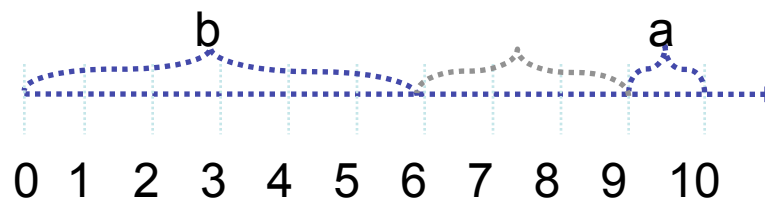
# Net promoter score


$$NPS = a - b(\%)$$

«10-9» – promoters

«8-7» – passives

«6-0» – detractors





**Миф 1 (главный):  
существует идеальный  
банковский сервис**

**Миф 2: качественная  
работа персонала  
обеспечивает высокий  
уровень сервиса**

**Миф 3: исследование  
«Тайный покупатель» -  
панацея от плохого  
сервиса**

**Миф 4: жалоба – это  
подарок**

**Миф 5: довольный  
клиент – лояльный  
клиент**

# Спасибо за внимание!

Волошина Марина  
Руководитель проектов по качеству сервиса  
SEB BANK (Украина)

[maryna.voloshyna@seb.ua](mailto:maryna.voloshyna@seb.ua)

093 244 0 244