

Банк ЗЕНИТ полностью перестроил клиентский опыт

Тематика: **Экономика и финансы**
Корпоративные новости

Дата публикации: 8.06.2022

г. Москва

Дата мероприятия / события: 8.06.2022

За 10 месяцев показатели качества обслуживания клиентов Банка ЗЕНИТ превысили рыночные значения и ключевые бенчмарки в финансовом сегменте. Улучшение клиентского опыта банк обеспечил за счет быстрой реализации продуктовых и сервисных доработок, а также постоянного контроля качества обслуживания. Об этом сообщил Директор по маркетингу Алексей Кудрявцев на VIII Всероссийском банковском форуме «CX Banking Forum 2022. Как сохранить и приумножить лояльность клиентов в новой реальности?». Организатором выступила компания Auditorium.

Алексей Кудрявцев принял участие в дискуссии, посвященной проблеме интегральных показателей удовлетворенности клиентов. По его мнению, действия, направленные на повышение индекса потребительской лояльности (NPS), дают значительную отдачу именно в финансовом секторе. Большинство банков предлагают стандартизированные розничные продукты. При небольшом разбросе ставок основная конкурентная борьба переходит в плоскость сервиса и улучшения клиентского пути. Он также отметил, что Банк ЗЕНИТ помимо регулярных замеров NPS постоянно проводит оценку качества клиентского сервиса более чем по 10 индикаторам.

«Привлечение и удержание внешнего клиента сейчас невозможны без улучшения клиентского опыта и постоянной работы над повышением лояльности. Банк ЗЕНИТ менее чем за один год разработал целый комплекс метрик, позволяющих оперативно отслеживать уровень удовлетворенности потребителей. Сегодня мы имеем один из самых высоких показателей доли входящих обращений, обработанных за 20 секунд, и ни одно обращение на внешних сервисах отзывов не остается без ответа в течение суток. Как результат системной работы, общее количество претензий снизилось вдвое, а повторные претензии удалось свести практически к нулю. Клиенты уже оценили качественные изменения. В результате этой работы банк повысил лояльность существующих клиентов на несколько процентных пунктов и увеличил число повторных продаж», — отметил Алексей Кудрявцев.

На площадке VIII «CX BANKING FORUM 2022» собрались лидеры банковского сектора. В ходе форума эксперты обсудили трансформацию клиентского опыта в течение последних лет. Также на мероприятии были представлены кейсы о лучших изменениях банковского обслуживания за последний год.