

Стандарт качества обслуживания Клиентов Промсвязьбанка

- **Качество обслуживания** – это инструмент удержания существующих и привлечения новых Клиентов, это инструмент роста продаж
- **Качество обслуживания** должно стать одним из важнейших конкурентных преимуществ Банка
- **Стандарт качества обслуживания Клиентов** – это инструмент повышения качества обслуживания

I. Основные принципы и отношения с Клиентом

II. Стандарт приветствия Клиента и прощания с Клиентом



III. Стандарт делового общения работника фронт – офиса Банка

IV. Стандарт рабочего места

V. Стандарт предложения продукта/услуги Клиенту

VI. Стандарт сохранения конфиденциальности информации Клиента

VII. Стандарт работы с претензиями

VIII. Стандарт телефонных коммуникаций

IX. Стандарт отношения к работе и Клиенту

Чего хочет Клиент? Доступность, быстроту, удобство!

Что мы должны дать Клиенту сейчас!

♥ *Надежность и известность Банка, хорошая репутация*

♥ *Высокий рейтинг, финансовая стабильность, прозрачность, открытость отношений с Клиентами*

♥ *Безупречный сервис: заинтересованный, вежливый и доброжелательный персонал*

♥ *Безупречный сервис: профессионализм каждого*

♥ *Широкая продуктовая линейка*

♥ *Развитая филиальная сеть*

НАДЕЖНОСТЬ

Информирование Клиентов:



- о занимаемом Банком месте в рейтингах
- о публикациях информации о Банке в СМИ
- о том, что Банк является участником системы страхования вкладов

КАЧЕСТВО

Качественный сервис



- Постоянное информирование Клиентов о новых продуктах/услугах Банка и их преимуществах
- Индивидуальный подход к каждому Клиенту

УДОБСТВО / ДОСТУПНОСТЬ



- Развитие удаленных каналов для взаимодействия с Клиентом и продвижения продуктов: Интернет-банкинг, банкоматы, мобильный телефон, Контакт-центр, direct mail
- Зона 24

Претензия: Клиент жалуется на некорректность, грубость кассира при обращении Клиента с целью оплаты квитанции. На квитанции не стояла подпись операциониста, на что кассир, недовольно бросив квитанцию, сказала: «Что за фигня, идите и поставьте подпись»

Всегда будьте вежливы и доброжелательны. Выполняйте свою работу с удовольствием

- ✓ Вежливость и доброжелательность – визитная карточка Банка
- ✓ Клиент всегда должен чувствовать, что он – главный человек для Банка
- ✓ Люди приносят деньги в Банк, но отдают их в руки конкретного человека – в Ваши руки
- ✓ Именно Вы формируете отношение Клиента к Банку

Претензия: Клиент не доволен бестактным поведением и манерой общения сотрудника

Внимательно слушайте Клиента

- ✓ Клиент не всегда может четко и ясно сформулировать свои вопросы и пожелания. В этом случае необходимо уточнить пожелания Клиента, задавая встречные вопросы и предлагая варианты решений

Претензия: Клиент обратился в офис для внесения платежа по потребительскому кредиту. Сотрудники длительное время не могли уточнить сумму платежа. После внесения необходимой суммы, когда Клиент уже покинул офис, позвонили из офиса и попросили повторно обратиться для внесения изменений в платеж, т.к. неверно были заполнены документы. Клиент крайне возмущен тем, что сотрудники не могут сразу верно оформить документы и Клиент вынужден «тратить личное время» на посещение офиса по причине некомпетентности сотрудников

Проверяйте информацию

- ✓ Точность и четкость в работе с информацией позволяют избегать ошибок и не вводить Клиента в заблуждение
- ✓ Не жалейте времени на то, чтобы все перепроверить перед тем, как принять решение, приступить к оформлению или визированию документов

Думайте, что еще можно сделать для Клиента

- ✓ Работники Банка являются профессионалами в банковском деле и знают о деньгах все, Клиент же знает о деньгах только то, что позволяют ему его образование, время и информированность
- ✓ Дайте Клиенту достаточно информации для того, чтобы он самостоятельно принял взвешенное решение

Клиент обратился в офис с целью досрочного погашения задолженности по кредиту. Сотрудник произвел расчет суммы для досрочного погашения кредита, на основании данной информации Клиент внес средства в кассу. Через год Клиенту позвонили из Банка и сообщили, что у него просроченная задолженность по кредиту. В момент внесения средств не было оформлено заявление на досрочное погашение кредита, в связи с чем возникла задолженность, средства списывались в соответствии с графиком платежей

Действуйте быстро, но без ущерба качеству

- ✓ Будьте сосредоточены на том, что делаете, а не на том, что уже сделано или только собираетесь сделать

Претензия: Клиент обратился в офис для оформления дебетовой карты. В момент оформления Клиент интересуется сроками выпуска карты. Сотрудник информирует Клиента о возможности выпуска карты за 5 дней, при этом обещает помочь получить карту в более быстрые сроки (за 2 дня). Через 2 дня Клиент звонит в офис, карта не готова, Клиент возмущен данным фактом

Не обещайте лишнего и всегда выполняйте обещанное

- ✓ Взвешивайте свои слова, когда собираетесь что-либо пообещать
- ✓ Обдумывайте свои обещания, когда принимаете решения
- ✓ Отвечайте за свои слова и решения

1

Стандарт приветствия Клиента Стандарт делового общения работника фронт-офиса Банка

♥ Улыбка, приветствие и внимание каждому Клиенту

♥ Уточнение цели визита в Банк, выявление потребностей и предоставление консультации

♥ Направление Клиента к профильному сотруднику (при необходимости)



- Здравствуйте!
- Какую операцию Вы хотели бы совершить?



- Добрый день! Меня зовут Михаил. Чем я могу Вам помочь?

...
- Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?



отд... банка за получением консультации по карте. Сотрудники, не занятые
ем К... не обратили на него внимание и продолжали заниматься личными



дарты приветствия Клиента, в частности Скрипта приветствия Клиента для всех
отник... т-офиса.



кодимо установить зрительный контакт, поприветствовать Клиента, уточнить цель
ествить необходимую операцию (консультацию) или при необходимости направить к
сотр!



II

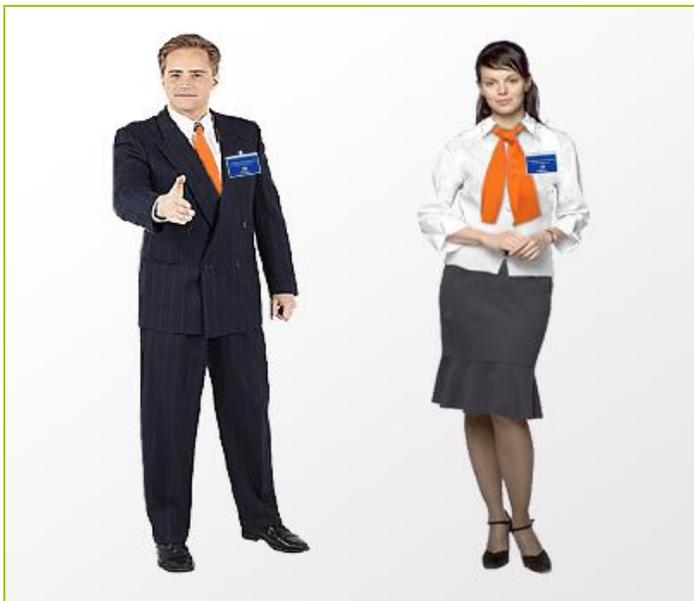
Стандарт внешнего вида сотрудников*

♥ Ношение корпоративного шарфа / галстука

♥ Ношение корпоративного бейджа, соответствующего фирменному стилю Банка

♥ Соблюдение делового стиля в одежде: белый верх – темный низ

Стандарт



Недопустимо



III

Стандарт рабочего места и сохранения конфиденциальности информации Клиента

♥ *Соблюдайте всегда чистоту и порядок на своем рабочем месте*

♥ *Имейте в наличии необходимые документы для оформления продукта (услуги), в т.ч список ДО / АТМ, рекламные материалы*

♥ *Недопустимо наличие посторонних предметов на рабочем столе (в клиентском зале): чашек, продуктов питания и т.д.*

♥ *Недопустимо наличие конфиденциальной информации (документов) на видных и (или) доступных для Клиентов местах*

♥ *Недопустимо озвучиваться Клиенту суммы в присутствии др. Клиентов, необходимо зафиксировать в банковских документах или на отдельных листах*

♥ *Недопустимо предоставлять в качестве образца платежные документы, договора других Клиентов*

♥ *Недопустимо обсуждать с коллегами рабочие (личные) вопросы в присутствии Клиентов*



иен
дни

на рабочем столе сотрудника находились: кружка, печенье, развлекательные журналы. Сотрудник 10 минут искал Тарифы на кредитной карте. Сотрудник 10 минут искал Тарифы на рабочем



чего места, в частности не допустимо наличие посторонних предметов на рабочем столе и (или) лек,
в питания, журналов (если они не для Клиентов) и т.п.



стоту и порядок на своем рабочем месте.

бходимые бланки, формы типовых заявлений, анкет и т.п., а также список дополнительных офисов Банка, банкоматов Банка и рекламно-информационные материалы по всем банковским продуктам.

- Соблюдайте политику «чистого стола»: никакая документация, содержащая данные Клиента, или деловая информация не должна оставаться в поле всеобщего обозрения.
- Убирайте, в том числе в личные тумбочки (при его наличии) личные вещи (сумку, телефон и т.п.), отключайте при работе в клиентском зале мобильного телефона.



IV

Стандарт предложения продукта (услуги) Клиенту

♥ *Выявление потребностей Клиента по запрашиваемому продукту (услуге) Банка*

♥ *Презентация продукта (услуги): грамотное, понятное, без лишних терминов
консультирование*

♥ *Информирование о преимуществах продукта (услуги)*

♥ *Работа с возражениями Клиента (при наличии)*

♥ *Предложение оформить продукт (услугу)*

♥ *Предложение ознакомиться с документами для оформления продукта (услуги)*

♥ *Предоставление Клиенту актуального первичного пакета документов: рекламный
буклет/тарифы/список АТМ/ДО и т.д.*

♥ *Предложение воспользоваться PSB-Retail, а также другими продуктами (услугами)*



два сотрудника по обслуживанию физ. лиц, один из которых занят обслуживанием Клиента. В офис заходит Клиент для консультации по вкладам. На Клиента никто не обращает внимание, после ожидания, самостоятельно подходит к сотруднику. На просьбу Клиента проконсультировать по вкладам, сотрудник предоставил рекламные материалы, Клиент самостоятельно ознакомился с информацией.



действия Клиента, Стандарта предложения продукта (услуги) Клиенту.

В случае, если Клиент не уверен, какой продукт (услуга) могут быть ему интересны, необходимо корректно выявить потребности Клиента, Стандарт предложения продукта (услуги) Клиенту. В случае если Клиент не уверен, какой продукт (услуга) могут быть ему интересны, необходимо корректно выявить потребности Клиента, Стандарт предложения продукта (услуги) Клиенту. В случае если Клиент не уверен, какой продукт (услуга) могут быть ему интересны, необходимо корректно выявить потребности Клиента, Стандарт предложения продукта (услуги) Клиенту.



- ! Грамотно и понятно проконсультируйте Клиента по продукту (услуге).
- ! Если Вы не владеете информацией, необходимо извиниться перед Клиентом и обратиться за помощью к более компетентному коллеге.
- ! Предложить ознакомиться с документами для оформления продукта (услуги), предоставьте рекламные материалы.
- ! Предложите Клиенту оформить дополнительное банковское обслуживание для осуществления операций удаленно, без обращения офиса.
- ! Предложите воспользоваться другими продуктами (услугами) Банка.
- ! Акцентируйте внимание Клиента на преимуществах Банка.
- ! Поблагодарите Клиента за то, что он обратился в наш Банк и пригласите его зайти еще раз за получением консультации (услуги).



V

Стандарт работы с претензиями

- ♥ *Выслушайте Клиента спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорьте с Клиентом, слушайте его внимательно, по возможности, постарайтесь увести его из клиентского зала*
- ♥ *Проявляйте интерес к словам Клиента. Показывайте, что Вы понимаете ситуацию и готовы помочь: «Я понимаю Ваше недовольство...», «Я вижу, Вы расстроены/недовольны...»*
- ♥ *Если ошибку допустили Вы, признайтесь в этом и принесите извинения. Если нет, то извинитесь за ошибку коллеги или технический сбой системы*
- ♥ *При обнаружении причины проблемы объясните ее спокойно, предложите одно или несколько решений проблемы*
- ♥ *Постарайтесь решить проблему настолько быстро, насколько это практически осуществимо*
- ♥ *Согласуйте с Клиентом действия, призванные устранить причину его недовольства*



клиентском зале находятся менеджер по работе с Клиентами, два операциониста по обслуживанию физ. лиц. Менеджер по работе с Клиентами занят текущими делами, операционисты по обслуживанию физ. лиц заняты обслуживанием Клиентов. В офис заходит Клиент, который крайне недоволен тем, что банкомат Банка захватил карту при попытке снятия средств. Клиент повышает голос при объяснении ситуации и просит немедленно уладить ситуацию. Менеджер по работе с Клиентами возмущенно доказывает, что это не его вина, а приказывает Клиенту не спорить. Операционисты пытаются объяснить Клиенту, что такая ситуация имеет системный характер и это нормальное явление.



Нарушение Стандарта работы с претензиями, Стандарта делового общения работника фронт-офиса Банка.

! Необходимо спокойно выслушать Клиента, не спорить с ним, по возможности постараться увести его из клиентского зала и разговаривать с ним в другом месте.

! Покажите Клиенту, что Вы понимаете ситуацию и готовы помочь: «Я понимаю Ваше недовольство...».



Извинитесь за технический сбой: «Приносим искренние извинения за причиненные Вам неудобства». Предложите решение проблемы. Постарайтесь разрешить проблему настолько быстро, насколько это практически возможно. Чем скорее Клиент поверит в готовность помочь ему, тем скорее исчезнет конфликтность ситуации, и доверие будет восстановлено.

! При разговоре с конфликтующим Клиентом старайтесь не перебивать друг друга, не выражать враждебность.

! Конфликтную ситуацию необходимо разрешать, дождавшись спада эмоций.

VI

Стандарт прощания сотрудников с Клиентами



- Благодарим за обращение в наш Банк!
- Будем рады видеть Вас снова!
- Всего доброго, до свидания!



- Благодарим за обращение в наш Банк!
- Будем рады видеть Вас снова! В случае возникновения вопросов Вы можете обратиться в любой из наших офисов или в Контакт-центр.
- Всего доброго, до свидания!

Следуя простым рекомендациям, Вы сможете :

- Предоставлять качественный сервис Клиенту*
- Формировать долгосрочные отношения с Клиентом*
- Повышать уровень продаж по продуктам (услугам) Банка*
- Вызывать у Клиента уважение и доверие к Банку*
- Поддерживать и укреплять положительный имидж Банка*
- Создавать благоприятное впечатление о Банке*
- Избегать ошибок в работе*
- Не вводить Клиента в заблуждение*

- Карл Сьюэлл. «Клиенты на всю жизнь»
- Барлоу, Мёллер. «Жалоба как подарок»
- Тайити Оно. «Производственная система Toyota»
- Д.Уэлч. «Мои годы в GE»
- М. Мелия. «Бизнес – это психология»
- Питер Друкер. «Эффективный управляющий»

Стандарт внешнего вида сотрудника фронт-офиса

Банк является организацией, которая должна вызывать у клиентов уважение, доверие, ассоциироваться с солидностью и надежностью. Внешний вид сотрудников, работающих в Банке, это составляющая часть имиджа Банка. Исходя из этого, ОАО «Промсвязьбанк» выбирает в качестве стандарта внешнего вида сотрудников традиционный деловой стиль и распространяет требования настоящего стандарта на сотрудников фронт-офиса, то есть сотрудников точек продаж Банка, работа которых представляет собой повседневное общение с клиентами (операционисты, кредитные инспекторы, менеджеры-консультанты, кассиры и т.д.).

Униформа

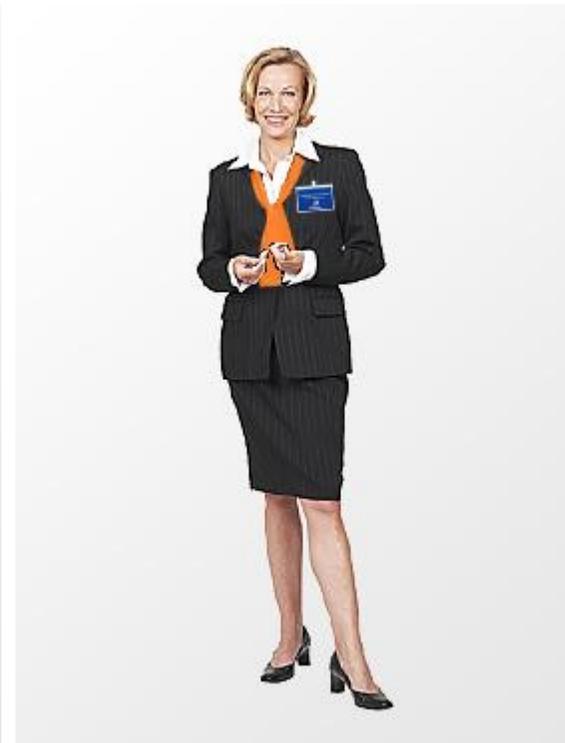
Униформа представляет собой:

- **женский шарф**, длина 120 см, ширина 10 см, цвет - оранжевый (Pantone Orange 021c)
- **мужской галстук**, цвет - оранжевый (Pantone Orange 021c)

Банк обеспечивает сотрудников униформой

Бейдж

Для сотрудников фронт-офиса обязательно ношение корпоративного бейджа.



Мужской деловой стиль:

Мужской деловой костюм должен быть строгим, темного цвета и однотонным. Предпочтительные цвета: черный, темно-серый и темно-синий.

Сорочка должна быть с длинным рукавом. Манжеты должны быть видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5 см. Предпочтителен белый цвет, возможно использование пастельных тонов.

Обувь должна быть черного/темного цвета. К деловому стилю подходят классические туфли/ботинки на тонкой подошве из гладкой матовой натуральной кожи.

Украшения. Из украшений для мужчин уместно лишь обручальное кольцо.

Женский деловой стиль:

Женский деловой костюм представляет собой жакет с юбкой или брюками. Предпочтительные цвета: черный, темно-серый и темно-синий. Юбка должна быть стандартной длины (приблизительно до середины колена). Допускается отсутствие жакета.

Блузка должна быть белого цвета, возможно использование пастельных тонов*:



Обувь должна быть черного/темного цвета. К деловому стилю подходят классические туфли на среднем/низком каблуке из матовой натуральной кожи.

Украшения. Рекомендуется носить вместе не более трех украшений, например: серьги, кольцо и цепочка; брошь, серьги, кольцо; браслет, серьги, кольцо.

Макияж. Нежелательны как слишком яркий макияж, так и его полное отсутствие.

Примечание: в летний период допускается светлый костюм и более светлая обувь в тон костюму.

**пастельные тона – мягкие матовые оттенки цветов.*

Недопустимые элементы:

- спортивная, пляжная, вечерняя одежда и обувь;
- прозрачная одежда;
- одежда и обувь ярких цветов;
- одежда и аксессуары с крупными декоративными элементами;
- шорты, короткие юбки, облегающая одежда, одежда с глубоким вырезом и/или открытым животом;
- обувь с открытым носком/пяткой;
- неухоженный вид, неухоженные руки, грязная одежда, обувь или аксессуары;
- излишне яркий макияж, боди-арт, пирсинг;
- неаккуратная прическа у мужчин и женщин (длинные волосы необходимо закалывать);
- использование резких и сильных запахов парфюмерии



Стандарт внешнего вида. Шарфы. Рекомендуемые варианты

