



48. marketinški fokus

Primer SKB:

Kako postaviti sistem tržnih raziskav za spremljanje zadovoljstva?

17 / 02 / 2011

SKB: Mateja Jan



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP



Vsebina

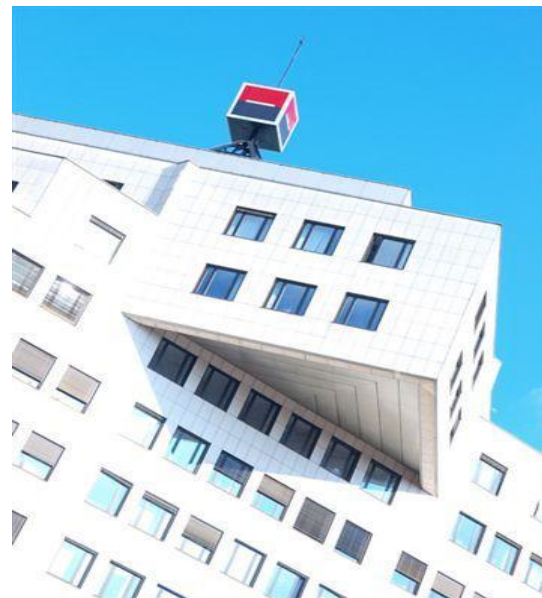
- Predstavitev banke
- Poslovne smernice
- Naravnost k strankam
- Orodje za doseganje poslovnih smernic
- Pasti in dobre prakse
- Konkretni primeri





SKB ...

- je druga **najuspešnejša** banka v 2010
- je kot del **Société Générale** del ene največjih bančnih skupin v evrskem območju
- ponuja **široko paleto** visoko konkurenčnih produktov in kakovostnih storitev
- ima malo manj kot **1000 zaposlenih**
- ima **58 poslovalnic in moderen klicni center**, namenjen strankam in ne-strankam





Zaupanje strank je osnova za dolgoročne poslovne odnose, zato je kakovost storitev ključnega pomena.

strokovnost

timski duh

ustvarjalnost



Nuditi strankam ustrezen nivo storitev





NARAVNANOST K STRANKAM

Kako ji lahko pomagam uresničiti njene življenjske projekte?

Kaj so motivatorji zadovoljstva in nezadovoljstva?

Zakaj je stranka zvesta banki?

Kaj so razlogi njenega odhoda?

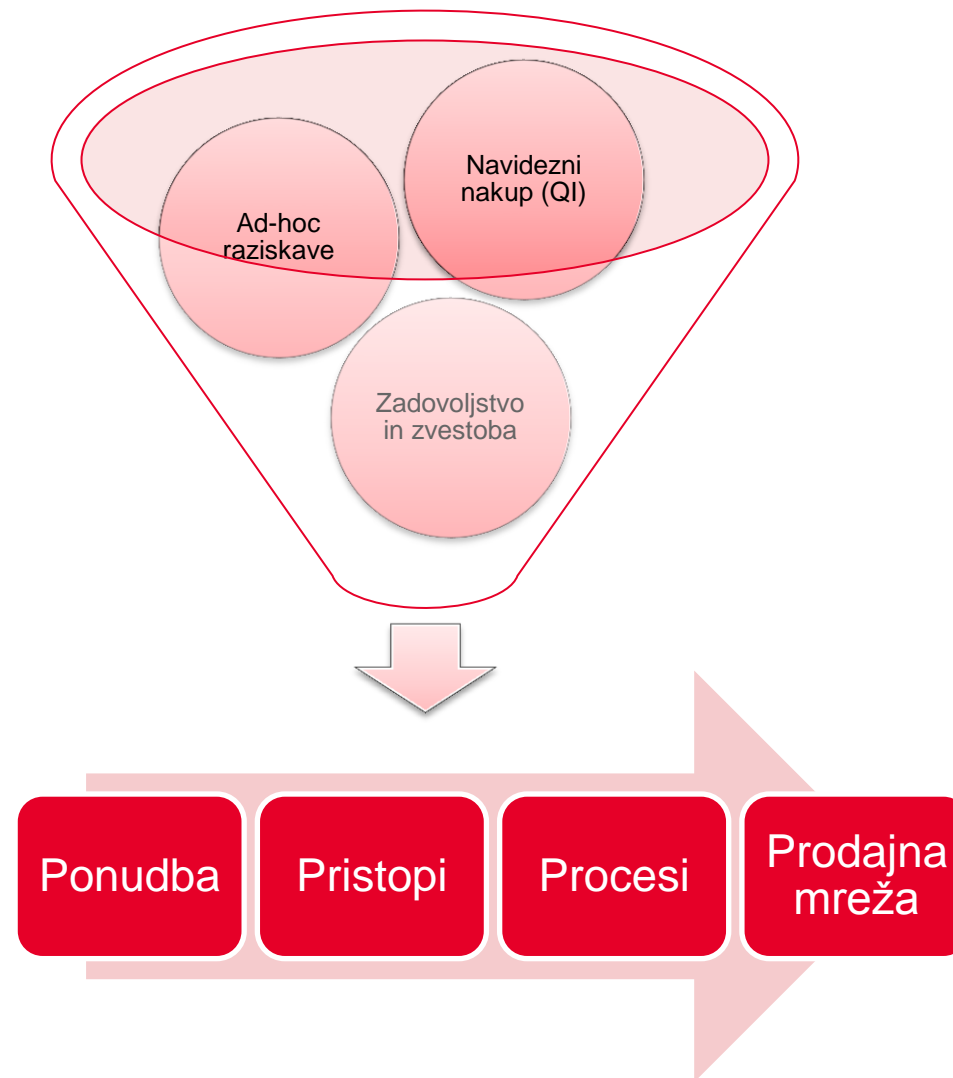
Kaj stranka potrebuje?



Dodatno orodje za doseganje poslovnih smernic



- Sistem raziskav je zgrajen na način, da je **vpet v čim več delovnih procesov in delov banke**, kar posledično povečuje dodano vrednost same raziskave.



Kje so lahko potencialne pasti?

- Nejasno **definiran** poslovni problem, namen ter cilji raziskave s strani naročnika
- Ni **zaveze** s strani internega naročnika
- Tekom raziskave se lahko spremenijo poslovni cilji
- Slabo **načrtovanje in nespoštovanje rokov**
- Slaba **kakovost izvajalca raziskave** in slabi **kontrolni mehanizem**





Dobra praksa

- **Formulacija** raziskovalne funkcije v banki
- **Zaveza vodstva in naročnika** (obrazca) → top-down approach
- Pro-aktivnost in zavzetost obeh strani , **ustvarjanje zaupanja**
- Predlogi in priporočila ter **akcijski načrt** → spremljanje izvedbe ter dobro poznavanje posla
- Identifikacija **glavnih akterjev**
- Dobro **usklajevanje med različnimi deli banke**
- Iskati partnerje, ki nudijo **dodano vrednost** in delajo premike tudi v kulturi podjetja → vsebina prevladuje nad ceno
- Nadgradnja raziskav





Konkretni primeri

- Tržne raziskave vključili v **program kakovosti in animacije**
- Po izvedbi raziskave navideznega nakupa **oblikovali standarde** obravnave stranke
- Uvedli **indekse kakovosti in indikatorje** (KPI) z namenom spremljanja kakovosti v daljšem časovnem obdobju
- Pri oblikovanju **akcijskih načrtov** aktivno vključili vse vpletene strani
- Uvedli **redne sestanke** na nivoju različnih delov bank
- Povezovanje z matico v Parizu in drugimi raziskovalnimi podjetji
- Obisk raznih srečanj na temo tržnih raziskav





ki so strokovnost,
ridobili vaše

... saj en
OSEBNI



Lepo vas
je videti.

Lepo vas je videti.

oup

