НОВОСТИ ▾ СТАТЬИ (/ARTICLES/) ЭКСПЕРТЫ (/PROFESSIONALS/) КЕЙСЫ (/KEISY/) ПОДПИСКА (/PODPISKA-NA-JOURNAL/)

ПЛАС-ФОРУМЫ (HTTPS://PLUS-FORUM.COM/) ЖУРНАЛ ▾ СПЕЦПРОЕКТЫ ▾ ВИДЕО (/VIDEO/) ОПРОСЫ (/POLLS) РЕКЛАМА (/REKLAMA/) ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН (HTTPS://MARKET.PLUSWORLD.RU/CATALOG/MAGAZINE_SUBSCRIPTION_PLACE/)

(https://plusworld.org/)

ВХОД(/WP-LOGIN.PHP)

(https://plusworld.ru)

НОВОСТИ ФОРУМОВ (/tag/plas-forum/)

(htt

(/tag/plas-forum/)

Платежный бизнес (/daily/platezhnyj-biznes/) СБП (/tag/sbp/) Финтех (/tag/finteh/) Регуляторы (/daily/cat-news_regulators/) Банки и МФО (/daily/banki-i-mfo/) Digital (/daily/digital-banking/) МСБ (/tag/msb/) Технологии (/daily/tehnologii/) Крипта (/daily/cat-kriptovalyuty/) Блокчейн (/tag/blokchejn/) Безопасность (/daily/cat-security-and-id/) Транспорт (https://transport.plusworld.ru/) Кадры (/daily/kadry/)

Senteo исследовала впечатления клиентов в банковской сфере Москвы

Слушать статью

Качество взаимодействия банковских сотрудников с клиентами в отделениях Москвы в целом соответствует клиентским ожиданиям, но заметны определенные недостатки.



В исследовании использованы данные, полученные в результате 384 посещений: 8 тайных покупателей оценивали банковские отделения 36 крупнейших банков в Москве в период с августа по октябрь 2021 года. Целевое число отделений по каждому банку определено в соответствии с размером розничной филиальной сети в Москве.

Культура впечатлений клиента (CXCI) показывает, насколько банк сосредоточен на взаимоотношениях с клиентом. CXCI состоит из 4-х объективных составляющих и блока о пути клиента (субъективная оценка клиента, основанная на его ощущениях и испытываемых эмоциях).

По сравнению с результатами исследования CXCI в 2020 г. наблюдается положительная динамика оценок:

- среднее значение CXCI увеличилось на 0,14 балла (+4%);
- многим банкам удалось значимо улучшить показатель CXCI в 2021 г.;
- некоторые банки первой десятки рейтинга 2020 г. — Альфа-Банк, Райффайзенбанк, Ситибанк, банк ФК Открытие, Росбанк, Абсолют Банк, ВТБ — вошли в top-10 и в 2021 г.



По сравнению с результатами исследования CXCI в 2020 г. наблюдается положительная динамика оценок:

- среднее значение CXCI увеличилось на 0,14 балла (+4%);
- многим банкам удалось значимо улучшить показатель CXCI в 2021 г.;
- некоторые банки первой десятки рейтинга 2020 г. — Альфа-Банк, Райффайзенбанк, Ситибанк, банк ФК Открытие, Росбанк, Абсолют Банк, ВТБ — вошли в top-10 и в 2021 г.

Среднее значение CXCI по рынку составляет 3,42 балла. Невысокая оценка означает, что качество взаимодействия банковских сотрудников с клиентами в отделениях Москвы в целом соответствует клиентским ожиданиям, но заметны определенные недостатки.

Лидером рейтинга CXCI в 2021 году стал банк ФК Открытие с оценкой 3,73 балла. Этот банк набрал самое большое количество баллов по критериям: «*подстройка под клиента*» — 4,00 балла и «атмосфера» — 4,27 балла. В прошлом году этот банк занимал 4-е место в общем рейтинге с оценкой 3,61 балла. Банк входит в top-5 по всем параметрам CXCI, кроме эффективности продаж.

В первую пятерку рейтинга также вошли Альфа-Банк (3,71 балла), Райффайзенбанк (3,64 балла), Ситибанк (3,63 балла) и Росбанк (3,63 балла). Райффайзенбанк в этом году уступил лидерство и переместился с первого места на третье. Альфа-Банк, напротив, улучшил качество взаимодействий с клиентами и поднялся с третьего места на второе.

Средняя оценка московских банков по параметру «*индивидуальный контакт*» — самая высокая среди всех параметров CXCI — 3,63 балла (стр 29). Многие банки уделяют особое внимание формированию впечатлений клиентов от индивидуального контакта с сотрудниками отделений: средние оценки этого параметра CXCI по банкам находятся на уровне выше среднего — от 2,89 до 3,96 баллов.

Средние оценки банков по параметру «*командное поведение*» находятся на уровне выше среднего: от 2,98 до 3,67 баллов. Динамика изменения данного показателя — положительна, увеличение по сравнению с уровнем 2020 года составляет 7%.

При этом, как и в случае с «*индивидуальным контактом*», наблюдаются высокие значения волатильности оценок среди отделений каждого конкретного банка за исключением тех, что находятся на последних позициях рейтинга.

Такое сочетание двух тенденций свидетельствует о том, что в целом банки уделяют некоторое внимание командной работе, но с двумя оговорками:

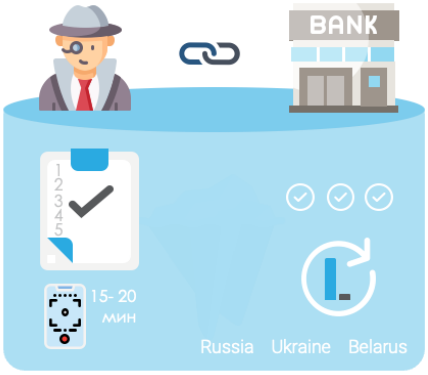
- многое зависит от организации работы внутри конкретного отделения, т.е. высока степень влияния так называемой «локальной самоорганизации»;
- центральные офисы банков не контролируют/не отслеживают качество командной работы отделений на постоянной основе.

Важно отметить, что невысокие оценки по параметру «*окружение*» обусловлены в том числе и косвенным влиянием факторов, на которые сотрудники отделений не могут влиять — это особенности размещения отделений в зданиях старой Москвы и в пространствах, где сложно «вписать» современные стандарты окружения банка: зонирование, оборудование, мебель и т.д.

Средние значения показателя свидетельствуют о том, что банки уделяют достаточное внимание поддержанию корпоративного стиля. Отделения, которые используют активную навигацию и гибкую планировку для нивелирования дискомфорта, могут рассчитывать на более лояльное отношение клиентов.

Как и в других параметрах CXCI результаты исследования эффективности процесса продаж в московских банках неоднозначны. С одной стороны, средние значения этого показателя — выше средних: от 2,62 до 3,47 баллов из возможных 5,00.

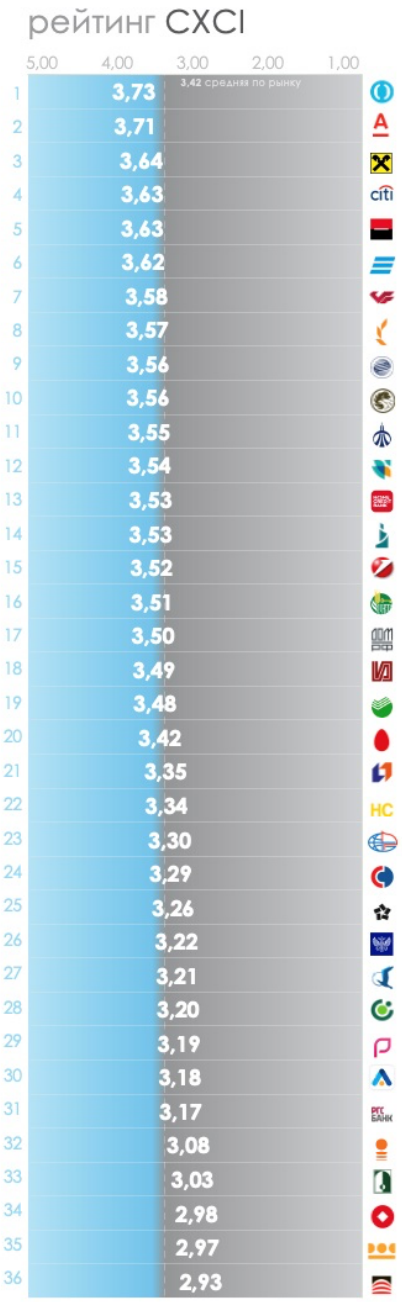
Из всех критериев эффективности продаж средняя оценка менее 3,00 баллов приходится на процесс «*приветствия и навигации*» (2,88 балла). В большинстве московских отделений клиентам сложно ориентироваться в зале, сотрудники не встречают на входе и не участвуют в процессе их навигации до нужного специалиста. Оценка выше среднего по этому критерию всего у двух банков: Сбербанка — 3,57 балла и Абсолют Банка — 3,44 балла.



Подпишитесь на рассылку . Получайте свежую информацию по темам: банки, платежи, технологии, безопасность и др. (/podpiska-na-rassylku-novostej-plas-daily/)

Станьте нашим автором . Увеличьте лояльность своих читателей (/for_autors/)

Подписывайтесь на наши группы, чтобы быть в курсе событий отрасли.

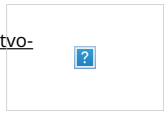


(https://t.me/plusjournal)	(https://www.facebook.com/PLUSworld.ru/)	(https://vk.com/plusworld_ru)	Яндекс Дзен (https://zen.yandex.ru/id/5de4ef43d785

Теги: CXCI (/tag/cxci/) Senteo (/tag/senteo/) банки Москвы (/tag/banki-moskvy/) впечатления клиента (/tag/vpechatleniya-klienta/) исследование (/tag/issledovanie/)

Новости в тему

nstvo-



Русский Стандарт: в 2021 году клиенты стали заметно больше общаться с банком... (/daily/cat-analytics/russkij-standart-v-2021-godu-klienty-stali-zametno-obshhatsya-s-bankom-v-chate/)



Кража денег с банковских карт стала наиболее популярной у телефонных мошенников (/daily/cat-security-and-id/krazha-deneg-s-bankovskih-kart-stala-naibolee-populyarnoj-u-telefonnyh-moshennikov/)



Senteo оценила качество обслуживания в банках России, Украины и Республики Беларусь (/daily/cat-analytics/senteo-ocenila-kachestvo-obsluzhivaniya-v-bankah-rossii-ukrainy-i-respubliki-belaru

8500 подписчиков новостей ПЛАС-daily получили этот материал

Email

Подписаться

Добавить комментарий

Для отправки комментария вам необходимо авторизоваться (/wp-login.php?redirect_to=https%3A%2F%2Fplusworld.ru%2Fdaily%2Fcat-analytics%2Fsenteo-issledovala-vpechatleniya-klientov-v-bankovskoj-sfere-moskvy%2F).

Лента новостей **Исследования**

БЕЗОПАСНОСТЬ (/DAILY/CAT-SECURITY-AND-ID/)

Число финансовых пирамид выросло в четыре раза в 2021 году (/daily/cat-security-and-id/chislo-finansovyh-piramid-vyroslo-v-chetyre-raza-v-2021-godu/)

16 февраля 2022 17:52

БАНКИ И МФО (/DAILY/BANKI-I-MFO/)

«Тинькофф» перевел рефинансирование ипотеки полностью в онлайн (/daily/banki-i-mfo/tinkoff-perevel-refinansirovanie-ipoteki-polnostyu-v-onlajn/)

16 февраля 2022 16:25

МЕРОПРИЯТИЯ (/DAILY/CAT-EXHIBITIONS_AND_CONFERENCES/)

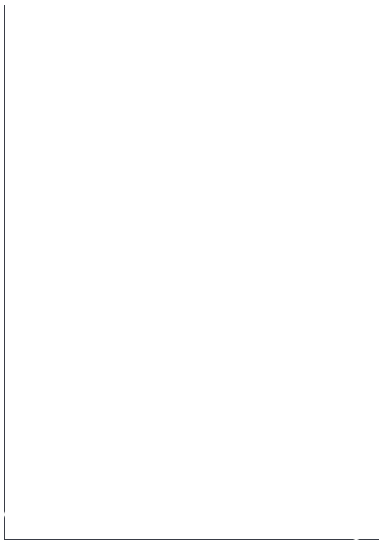
Технологии для успеха сегодня: новое видение для процветания завтра (/daily/cat-exhibitions_and_conferences/tehnologii-dlya-uspeha-segodnya-novoe-videnie-dlya-protsvetaniya-zavtra/)

16 февраля 2022 15:29

ПЛАТЕЖНЫЙ БИЗНЕС (/DAILY/PLATEZHNYJ-BIZNES/)

МТС Банк запустил оплату интернет-провайдеров Таджикистана и Узбекистана (/daily/platezhnyj-biznes/mts-bank-zapustil-oplatu-internet-provajderov-tadzhikistana-i-uzbekistana/)

16 февраля 2022 15:02



БАНКИ И МФО (/DAILY/BANKI-I-MFO/)

Совкомбанк закрыл сделку по приобретению банка «Восточный» (/daily/banki-i-mfo/sovkombank-zakryl-sdelku-po-priobreteniyu-banka-vostochnyj/)

16 февраля 2022 13:20

ТЕХНОЛОГИИ (/DAILY/TEHNOLOGII/)

«БКС Мир инвестиций» усовершенствовал мобильное приложение (/daily/tehnologii/bks-mir-investitsij-usovershenstvoval-mobilnoe-prilozhenie/)

16 февраля 2022 11:44

ПЛАТЕЖНЫЙ БИЗНЕС (/DAILY/PLATEZHNYJ-BIZNES/)

Безналичные операции в России постепенно вытесняют наличные деньги (/daily/platezhnyj-biznes/beznalichnye-operatsii-v-rossii-postepenno-vytesnyayut-

СМОТРЕТЬ ВСЕ НОВОСТИ (/DAILY/)

Форум экспертов (/professionals/)

Ерлан Ашыкбеков: Ключевой тренд – развитие безналичных платежей (/professionals/erlan-ashykbekov-klyuchevoj-trend-razvitie-beznalichnyh-platezhej/)

Эволюция мошенничества в эпоху COVID-19 (/professionals/evolyutsiya-moshennichestva-v-epohu-covid-19/)

Криптовалюты в России – казнить нельзя помиловать? Взгляд РАКИБ (/professionals/kriptovalyuty-v-rossii-kaznit-nelzya-pomilovat-vzglyad-rakib/)

Пять советов, как обеспечить свою безопасность в Интернете (/professionals/pyat-sovetov-kak-obespechit-svoyu-bezopasnost-v-internete/)

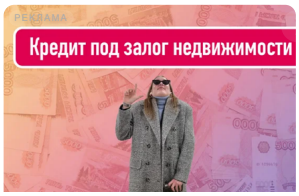
КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ (/events/)

ФЕВРАЛЬ 2022

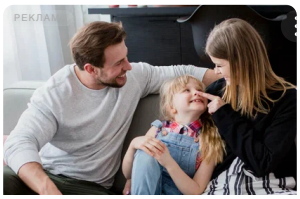
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	1	2	3	4	5	6



maps5.ru
Таможенный тер-минал Михневский
Таможенный пост
Узнать больше



nfk24.ru
Кредит под залог недвижимости
Быстрое одобрение
Узнать больше



lesapprt.ru
Своя евродвушка с отделкой от 14,2 млн ₽ в ЮЗАО!
Узнать больше



shagal-colliersdom.com
Квартиры от 14,1 млн. Жилой квартал Shagal. м. ЗИЛ
Узнать больше



kvartalkotelniki.ru
2х комнатная от За-стройщика 7,8млн.₽
Собственный пляж
Узнать больше

ЖУРНАЛ ПЛАС

О ЖУРНАЛЕ (/ABOUT/)
РЕДАКЦИЯ (/PUBLISHING-HOUSE/)
РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ В ЖУРНАЛЕ (/REKLAMA/)
АВТОРАМ (/FOR_AUTORS/)
ПОДПИСКА НА ЖУРНАЛ (/PODPISKA-NA-JOURNAL/)
АРХИВ (/ARCHIVE/)

ПЛАС-DAILY

ПЛАТЁЖНЫЙ БИЗНЕС (/DAILY/PLATEZHNYJ-BIZNES/)
БАНКИ И МФО (/DAILY/BANKI-I-MFO/)
ТЕХНОЛОГИИ (/DAILY/TEHNOLOGII/)
РЕГУЛЯТОРЫ (/DAILY/CAT-NEWS_REGULATORS/)
DIGITAL BANKING (/DAILY/DIGITAL-BANKING/)
САМООБСЛУЖИВАНИЕ (/DAILY/CAT-SELF_SERVICE/)

СООБЩИТЬ ОБ ОШИБКЕ (/OTZYVY-O-NOVOM-DIZAJNE-SAJTA-PLUSWORLD-RU/)
ПОЛИТИКА ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ (/POLITIKA-O-PERSONALNIH-DANNIH/)
СОГЛАСИЕ ПОСЕТИТЕЛЯ САЙТА НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ (/SOGLASIE-POSETITELYA-SAJTA-NA-OBRABOTKU-PERSONALNYH-DANNYH/)

КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ

КАЛЕНДАРЬ (/EVENTS/)
ОРГАНИЗАТОРАМ МЕРОПРИЯТИЙ (/ORGANIZATORAM-MEROPRIYATIJ/)

НАЛИЧНЫЕ (/DAILY/CAT-CASH_CIRCULATION/)
БЕЗОПАСНОСТЬ (/DAILY/CAT-SECURITY-AND-ID/)
МЕРОПРИЯТИЯ (/DAILY/CAT-EXHIBITIONS_AND_CONFERENCES/)
ПОДПИСАТЬСЯ НА НОВОСТИ (/PODPISKA-NA-RASSYLKU-NOVOSTEJ-PLAS-DAILY/)
О ПОРТАЛЕ (/ABOUT-PORTAL/)
РАЗМЕСТИТЬ НОВОСТЬ (/RAZMESHHENIE-NOVOSTI-NA-PORTALE)

МНЕНИЯ ЭКСПЕРТОВ (/PROFESSIONALS/)

СТАТЬ ЭКСПЕРТОМ ПЛАС (/FOR_AUTORS)

ВАКАНСИИ (/VACANCY/)

ПЛАС-СЛОВАРЬ (HTTPS://DICTIONARY.PLUSWORLD.RU/)

6-Е ИЗДАНИЕ (/GLOSSARY/)

СПЕЦПРОЕКТЫ (/SPETSIALNYE-PROEKTY/)

ИССЛЕДОВАНИЯ И ОБЗОРЫ (/RESEARCH-2/)
БЮРО ПЕРЕВОДОВ (/TRANSLATE/)
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН «ПЛАС» (HTTPS://MARKET.PLUSWORLD.RU/)

ДЛЯ РЕКЛАМОДАТЕЛЕЙ (/REKLAMA/)

КОНТАКТЫ (/CONTACTS/)

(/)

© 2006-2022
ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ

ЖУРНАЛ ПЛАС (/)
ул. Кржижановского, д. 29,
корп. 5, офис 5205
Москва, 117218
ТЕЛЕФОН: +7 495 961 1065

Редакция не несет ответственности за достоверность информации, содержащейся в рекламных объявлениях. Редакция не предоставляет справочной информации.
На сайте используются стоковые изображения, предоставленные Depositphotos (https://ru.depositphotos.com/)

(https://t[illegible]

Зарегистрировано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.
Свидетельство о регистрации ЭЛ № ФС77-70421 от 20 июля 2017 года

Подпишитесь на новости индустрии

Ваш email

Подписаться

Нажимая на кнопку "подписаться", вы соглашаетесь с политикой обработки персональных данных (/soglasie-posetitelya-sajta-na-obrabotku-personalnyh-dannyh/)