

Исследование качества
телефонного сервиса

БАНКИ

2015 | Киев



ЧТО И ЗАЧЕМ МЫ СДЕЛАЛИ

Провели оценку качества обслуживания информационных линий банков, оценивая телефонных консультантов, с целью выявить сильные и слабые стороны как отдельных компаний, так и в целом по рынку, и дали комментарии по улучшению.

КАК МЫ ЭТО СДЕЛАЛИ



Провели обзвон по принципу «mystery calling»



Провели оценивание звонков, проанализировали ошибки



Дали рекомендации по улучшению телефонного сервиса

КОГО МЫ ИССЛЕДОВАЛИ

Credit Agricole Банк	0 800 305 555
Ощадбанк	0 800 210 800
Укрсиббанк	0 800 505 800
Райффайзен Банк Аваль	0 800 500 500
Кредобанк	0 800 500 850
Укрэксимбанк	0 800 504 450
Альфа Банк	0 800 503 530
Укргазбанк	0 800 309 000
ОТП Банк	0 800 300 050
Идея Банк	0 800 502 030
ПроКредит Банк	0 800 500 990
Приватбанк	0 800 500 003
ПУМБ	0 800 500 490
ВТБ Банк	0 800 507 760
Правэкс-Банк	0 800 500 450
Банк Південний	0 800 307 030
UniCredit Bank	0 800 500 020
Кредит Днепр	0 800 507 700
Сбербанк России	044 354 15 15
Авант-Банк	044 364 34 34

*Для исследования выбраны TOP-20 банков Украины, декларирующие наличие контакт-центров.

TOP определен на основе рейтинга устойчивости банков от портала «Минфин» — ежеквартальная оценка деятельности банков на основании информации из официальных и открытых источников.

ЛЕГЕНДА ЗВОНКА

«Здравствуйте! У меня есть свободные деньги (50 000 грн.). Хотелось бы положить их на депозит, но.... в ситуации текущей нестабильности, есть определенные опасения, как вы понимаете. Что вы можете мне предложить?»

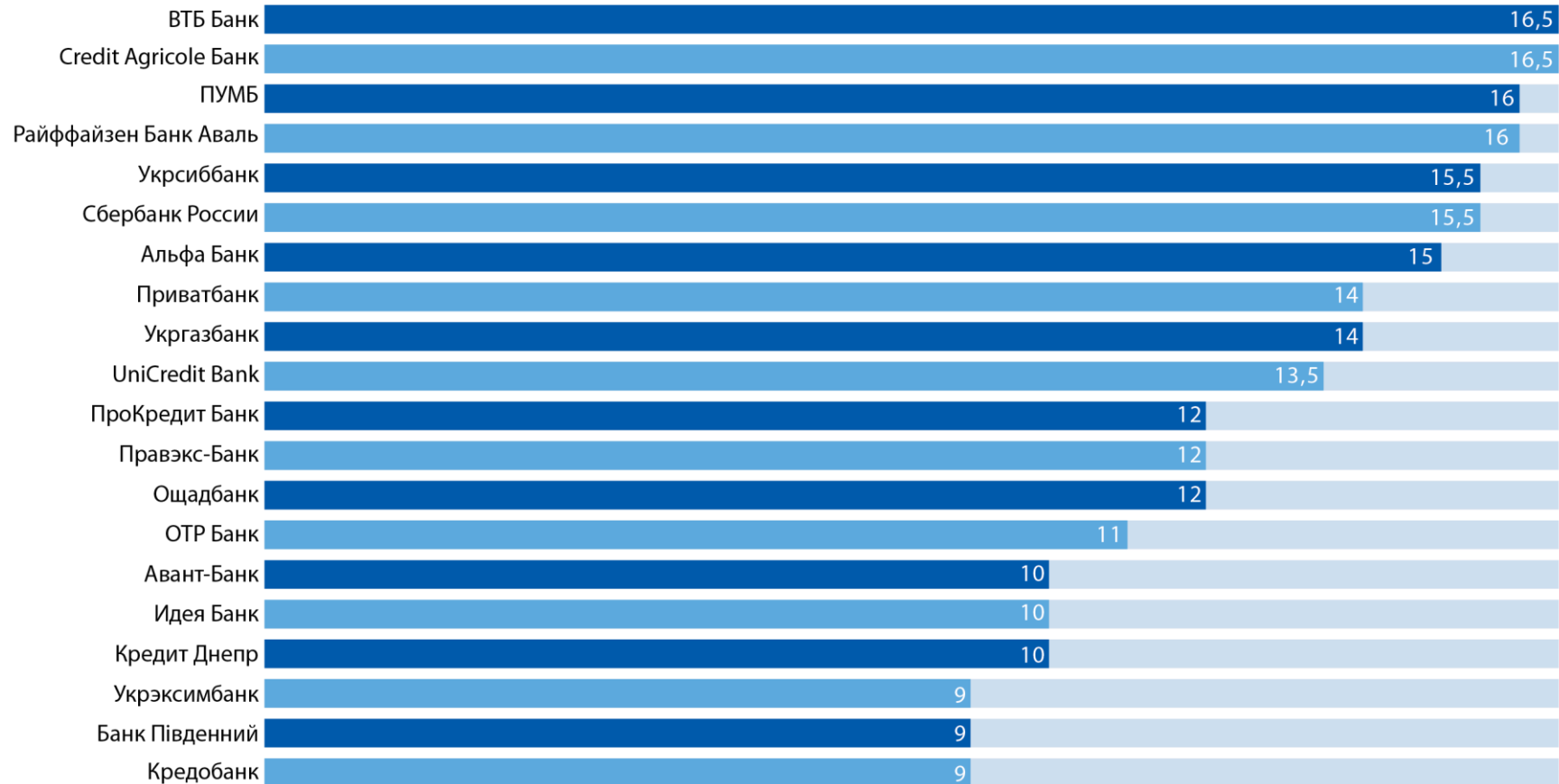
Дополнительные вопросы:

- А можно ли разместить депозит в \$ или только в грн.?
- А я смогу снять деньги в любое время?
- Какая минимальная сумма вклада?
- Как я могу пополнять счет?
- У вас есть комиссия за досрочное расторжение договора?
- Как я могу получить сумму депозита и начисленные проценты по окончании срока действия депозита?
- Я смогу забрать депозит в другом отделении банка?

В сценарий разговора включено обязательное возражение:

- А вот в других банках процентная ставка выше!
- В другом банке мне тоже дали высокую ставку, а теперь проблематично забрать оттуда деньги!

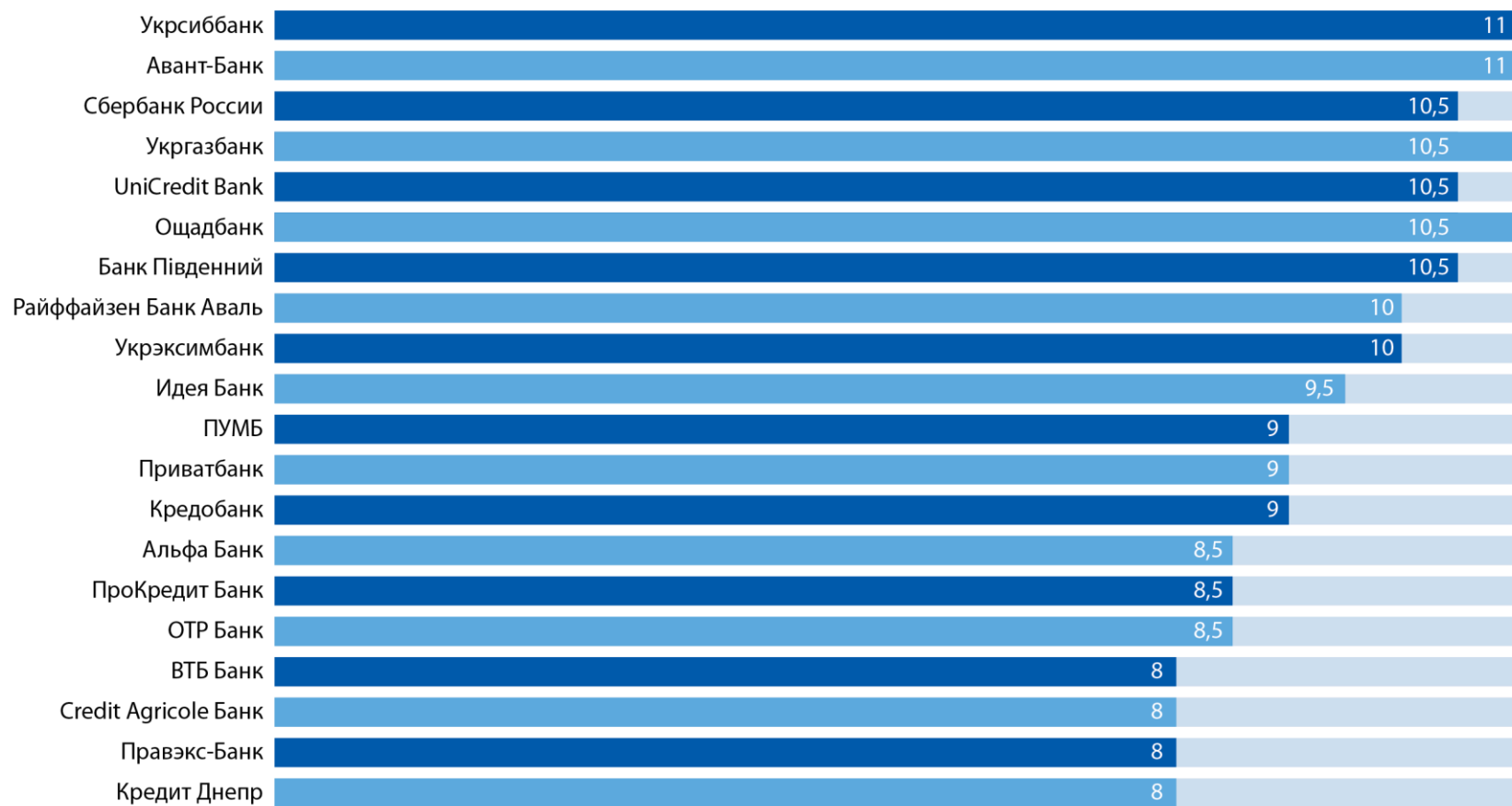
РЕЗУЛЬТАТЫ. БАЗОВЫЕ НАВЫКИ



Максимум - 18 баллов. Средний балл по отрасли - 12,8

Критерий "Идентификация оператора" - ошибки только в одном банке из исследуемых. "Узнали ли имя клиента/ Использовали ли имя клиента" - ошибки в 100% исследуемых банков. "Благодарность за звонок" - ошибки в 60% из исследуемых банков.

РЕЗУЛЬТАТЫ. СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ



Максимум - 12 баллов. Средний балл по отрасли - 9,4.

Критерий "Наличие слов вежливости" - ошибки в 80% исследуемых банков. "Грамотность и культура речи" - ошибки в 95% исследуемых банков.

РЕЗУЛЬТАТЫ. УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕНИЕМ



Максимум - 12 баллов. Средний балл по отрасли - 6,5.

"Активная позиция в разговоре" - ошибки в 60% исследуемых банков. "Внимательное и корректно слушание" - ошибки в 95% исследуемых банков. "Работа с возражениями" - ошибки в 65% исследуемых банков.

РЕЗУЛЬТАТЫ. ЗНАНИЕ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ



Макс - 6 баллов. Средний балл по отрасли - 5,7.

Критерий "Понятное объяснение" - ошибки в 30% исследуемых банков. "Впечатление о компетентности оператора" - ошибки в 10% исследуемых банков.

РЕЗУЛЬТАТЫ. ПРОЦЕДУРНАЯ ЧАСТЬ



Максимум - 6 баллов. Средний балл по отрасли - 5,4.

В 35% исследуемых компаний допущены ошибки при постановке позвонившего на hold. В 15% - при переключении на другого специалиста.

ГРАДАЦИЯ ПО РЕКОМЕНДУЕМЫМ УРОВНЯМ



ОТЛИЧНО
96% и выше

Нет



ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ (90 – 95%)

Приватбанк, Укрсиббанк, UniCredit Bank, Сбербанк России и Альфа Банк



УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ
(80 – 89%)

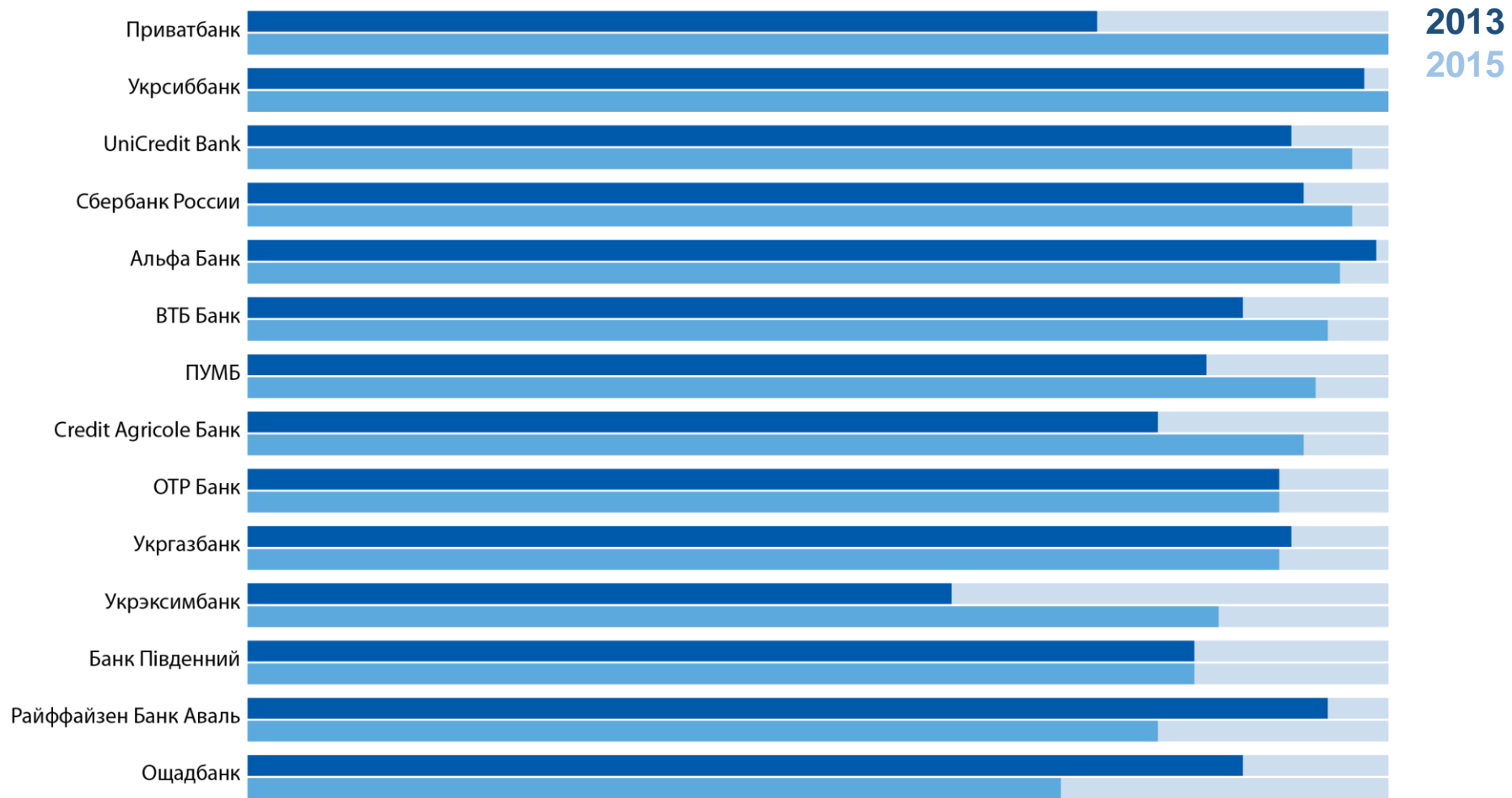
ВТБ Банк, ПУМБ, Credit Agricole Банк, ОТП Банк, Укргазбанк, Авант-Банк, ПроКредит Банк, Укрэксимбанк



НЕДОСТАТОЧНЫЙ УРОВЕНЬ
(до 79%)

Идея Банк, Банк Південний, Кредит Днепр, Правэкс-Банк, Райффайзен Банк Аваль, Кредобанк, Ощадбанк

СРАВНЕНИЕ



На графике показано сравнение результатов исследования банков двух годов. В списке только те банки, которые исследовались в текущем году, и в прошлом исследовании.

8 банков из 14 повысили уровень своего телефонного сервиса. В 4-х банках качество телефонного обслуживания снизилось; в 2-х - осталось на прежнем уровне.

«Прорыв года» - банк Приватбанк. В прошлом исследовании Приватбанк был на 17-м месте в топ-20 по качеству телефонного сервиса, а в данном исследовании занял сразу лидирующую позицию.

В среднем по отрасли уровень телефонного сервиса вырос на 3%.

ЗОНЫ РОСТА

Зоны роста при общении представителей банков с потенциальным клиентом	Решение	Инструмент решения
Отсутствие побуждения к следующему звонку/визиту	Взять за правило проговаривать в конце разговора "Будем рады Вас слышать снова/Будем рады видеть Вас в числе наших клиентов"	Внести в скрипты и в обучение как обязательный элемент
Отсутствие слов вежливости в разговоре	Взять за правило в течение разговора хотя бы один раз употребить "пожалуйста"	Внести в обучение как базовый элемент
Грамотность	Представителям банков необходимо усовершенствовать украинский язык и научиться правильно ставить ударения, а также правильно употреблять слова (например, не ложите, а кладете)	Регулярное проведение тестов на грамотность
Отсутствие уточнения имени позвонившего или не использование его в разговоре	Взять за правило в начале разговора уточнять, как зовут позвонившего и в течение разговора хотя бы раз обратиться к позвонившему по имени	Внести в скрипты и в обучение как обязательный элемент

ЗОНЫ РОСТА (продолжение)

Зоны роста при общении представителей банков с потенциальным клиентом	Решение	Инструмент решения
Трансфер звонка на другого специалиста не по правилам	Ввести правила трансфера звонков	Правила трансфера (дальнейшее переключение позвонившего) изложены на официальном сайте клуба "Hot Skills": http://hotskills.com.ua/kriterii_i_ix_opisaniya
Перебивание	Научится дослушивать собеседника до конца, не перебивая	Проведение парных занятий по умению слушать
Неправильная постановка позвонившего на hold	Ввести правила постановки позвонившего на паузу (hold)	Правила постановки на hold изложены на официальном сайте клуба "Hot Skills": http://hotskills.com.ua/kriterii_i_ix_opisaniya
Неубедительная работа с возражением	Проработать различные варианты возражений, прописать их и отработать со специалистами	Для качественной проработки возражений рекомендовано проходить тренинг. Если у Вас нет постоянного тренера в штате, можно воспользоваться услугами внешних тренеров: http://www.trncc.com/trainings-company/ http://www.trncc.com/individual-trainers/

ЗОНЫ РОСТА (продолжение)

Зоны роста при общении представителей банков с потенциальным клиентом	Решение	Инструмент решения
Отсутствие представления себя	Ввести правило идентификации специалиста в начале разговора	Внести в скрипты и обучение как базовый элемент
Слишком быстрый темп разговора	Научится при разговоре подстраиваться под темп клиента, не спешить, говорить с расстановкой	Включить в тренинговую программу тренинги по подстройке под клиента, отработка навыка выбора оптимального темпа речи
Недостаточное проявление активности в разговоре	Научится быть ведущим в разговоре, выяснять потребности позвонившего, предлагать варианты решения	Для того, чтобы повысить навык активного ведения разговора, рекомендовано проходить тренинги. Перечень тренинговых компаний и тренеров: http://www.trncc.com/trainings-company/ http://www.trncc.com/individual-trainers/
Низкое впечатление о компетентности оператора/непонятное предоставление информации	Изучить материал для качественного предоставления консультации Объяснять клиенту термины, убрать из лексикона специфическую терминологию	Проведение тренингов по знанию продукта

ТО, ЧТО НЕ УЧИТЫВАЛОСЬ ПРИ ОЦЕНИВАНИИ, НО НА ЧТО СТОИТ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

Неточное предоставление информации - потенциальный клиент хотел разместить депозит на 6 месяцев, а практически все представители банков называли годовые ставки.

Только в одном из исследуемых банков консультант назвал процент депозита на полгода.

ОРГАНИЗАТОРЫ

Экспертный Совет по вопросам деятельности отрасли контакт-центров при Украинской Ассоциации Директ Маркетинга (УАДМ):

- Величко Ирина, независимый консультант, построение и управление Контактными центрами
- Калинина Наталья, консультант по работе контакт-центров
- Калашник Валентин, OSD Group
- Левченко Елена, Веерер
- Несведов Юрий, МТС
- Сасин Галина, МТС
- Семенец Ирина, Благо
- Сенченко Владимир, ПРОВИДНА
- Стреканова Елена, Ритейл страхование
- Шалыга Татьяна, Новая почта
- Рассохина Виктория, Фаворит
- Слущенко Мария, Фаворит

В основу методики легли:

- разработанная и апробированная методология компании «Веерер» (Украина)
- индивидуальный опыт Экспертов. Методика дорабатывается и корректируется на протяжении всей деятельности Экспертного Совета

Техническое исполнение: Call Center Professional

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Мария Авраменко

Аналитик

Украинская Ассоциация Директ Маркетинга

(044) 490 90 88

avramenko@uadm.com.ua