

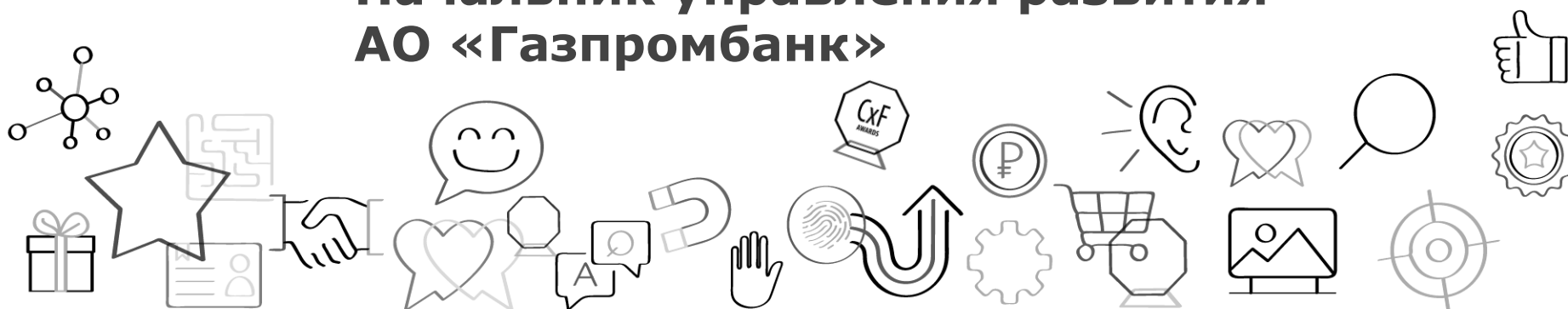
Customer eXperience World Forum 2017



CX FORUM RUSSIA

КАК ОБЪЕКТИВНО ОЦЕНИТЬ УРОВЕНЬ СЕРВИСА?

Мария Ковалева
Начальник управления развития
АО «Газпромбанк»



Газпромбанк сегодня

3 место по России по размеру активов

13 000 сотрудников

В **78** городах есть филиалы ГПБ

Более 350 офисов обслуживания

4500 банкоматов + банкоматы банков партнеров

2000 сотрудников филиальной сети



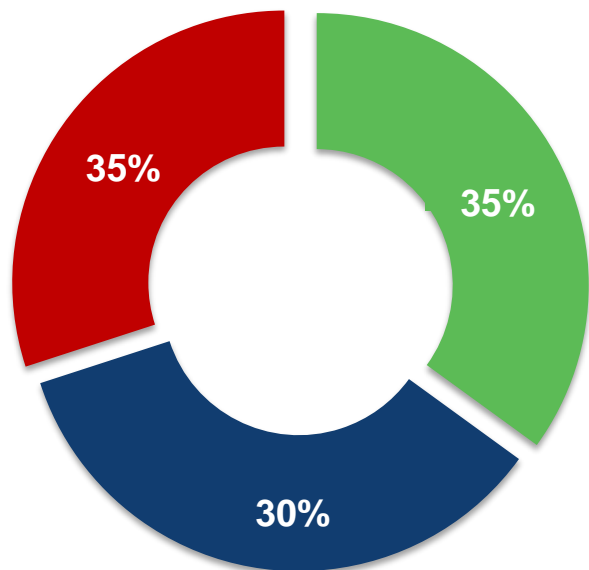
С чего начинали в 2011 году?



Что такое индекс качества?

Индекс качества (ИК) - единый комплексный параметр оценки качества работы сотрудников фронт-офисных подразделений Филиальной сети Банка (далее – ИК).

В расчет ИК входят следующие показатели:



- Результат оценки методом «Тайный покупатель» (блок «Консультация»).
- Результат регулярного дистанционного тестирования по продуктам и услугам.
- Результат исследования уровня лояльности клиентов по методике Net Promoter Score (NPS).

Период для расчета – последние 4 квартала. В данном случае – период со 2 квартала 2015 года по 1 квартал 2016 года.

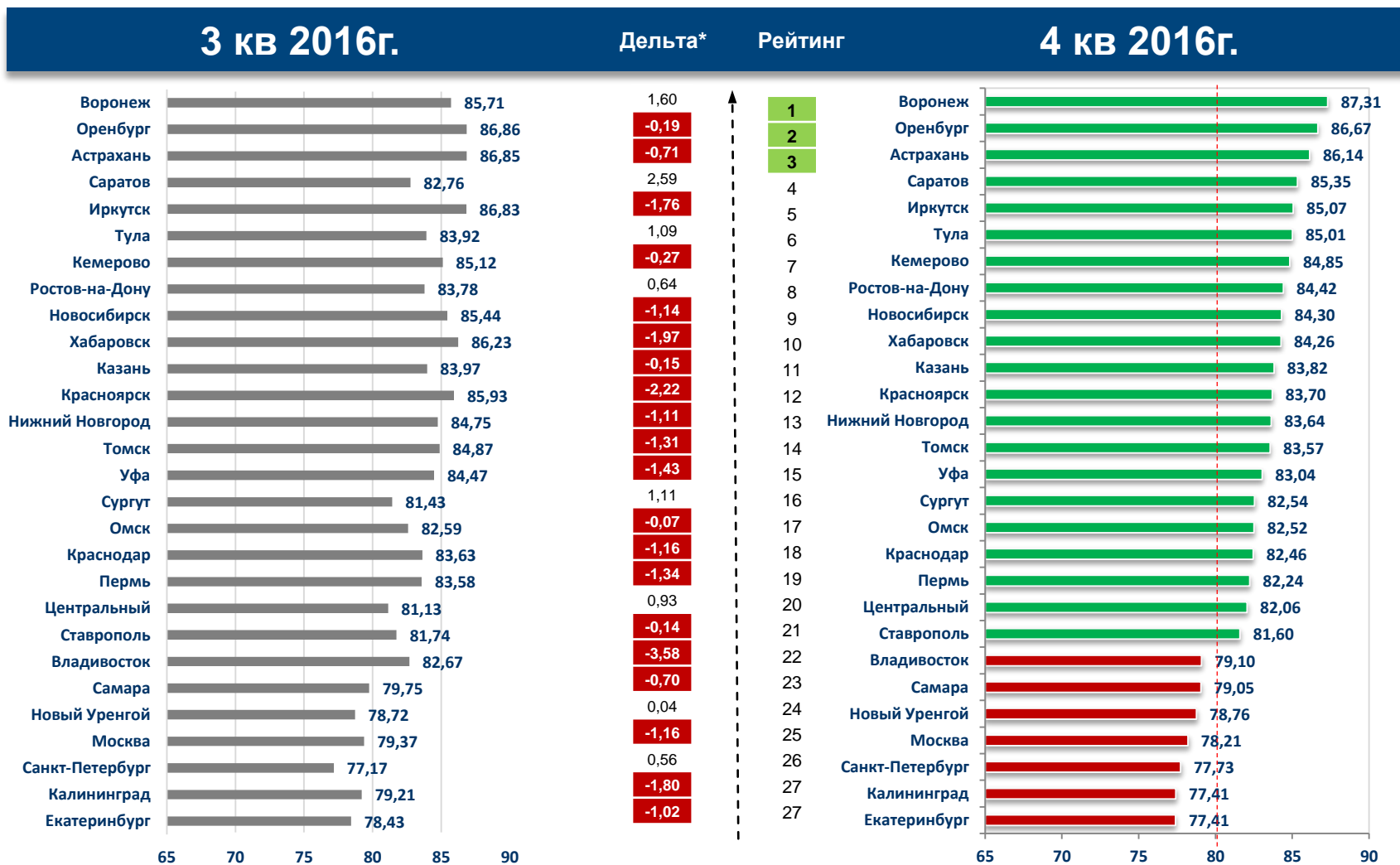


Целевой ориентир по Индексу качества

80%

Чтобы показать такой результат, необходимо
выполнить один из параметров индекса выше нормы

Динамика результатов от 3 кв. 2016г. к 4 кв. 2016г.



Мотивация

Награждение лучших офисов
ежеквартально



Книга с пожеланиями от Первого
Вице-Президента лучшему
сотруднику



Премия на основе результатов
Индекса качества



Мотивация

Показатели качества заложены в годовые цели и КРІ сотрудников и руководителей фронт-офиса, коучей



Контроль постановки годовых целей со стороны ГО





Тайный покупатель

Новые
легенды



Проверки практически по всей
линейке продуктов

Консультация
+ покупка



Customer Journey- обратная
связь на всех этапах
процесса

Новые
продукты
Банка



Проверка качества внедрения на
всех этапах работы фронт-офиса

Обратная
связь по всей
России



Проверка всех открытых офисов
Банка



Цикл обучения сотрудников

Программа
адаптации
НОВЫХ
сотрудников





Этапы работы коуча с сотрудником

Этап 1

Анализ продаж
Тайный покупатель
Тестирование
NPS

Этап 2

Формирование и
Оформление
персональных
планов развития

Этап 3

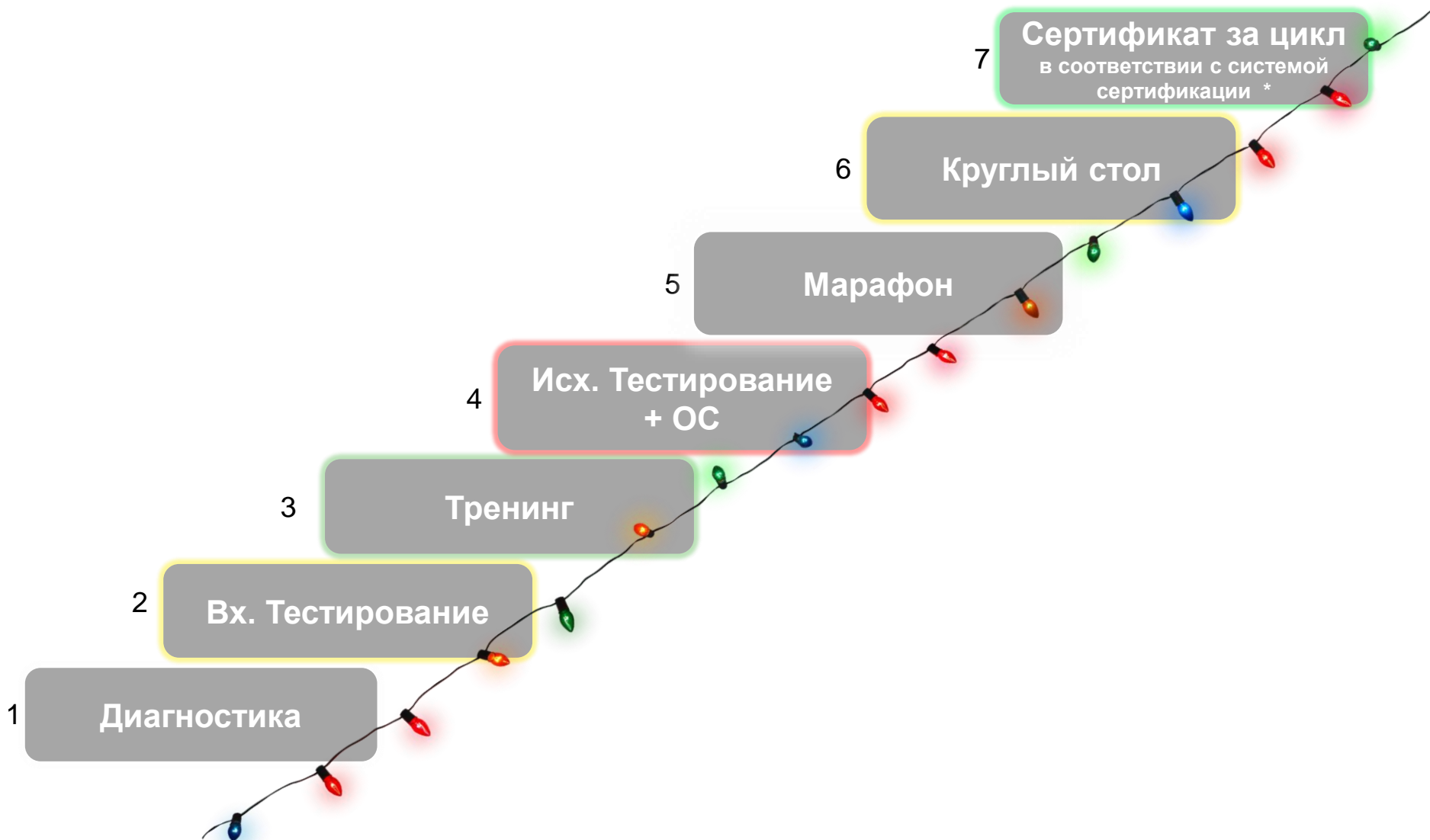
Реализация
(контроль -
корректировка)

Этап 4

Завершение
персональных
планов развития
(подведение итогов)



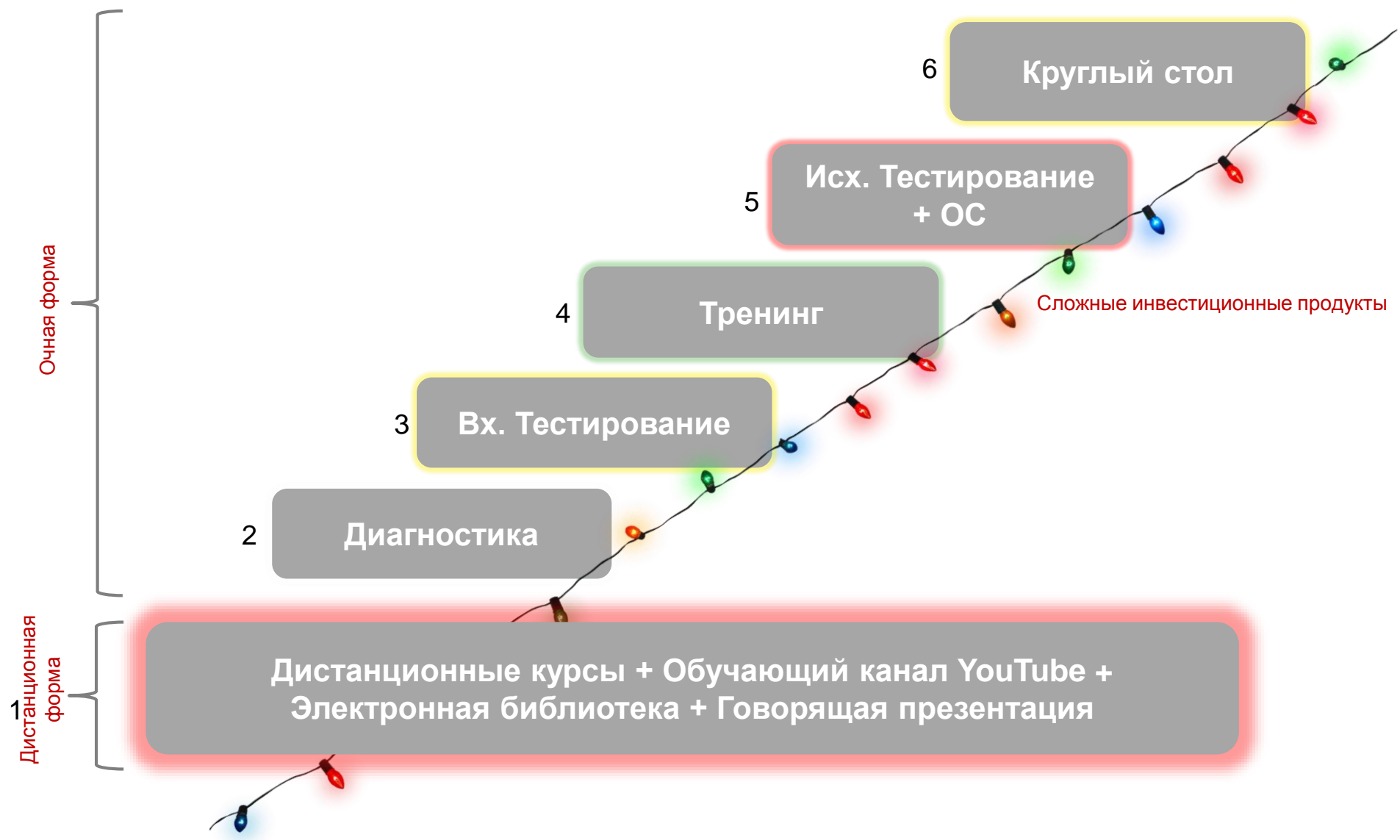
Процесс развития навыков (очная форма)

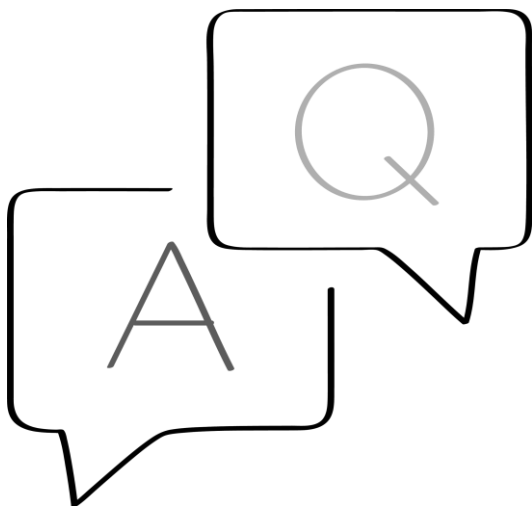


Процесс развития навыков (вебинар)



Процесс повышения уровня знаний





**Спасибо
за внимание!**

**Мария Ковалева
Начальник управления
развития АО «Газпромбанк»**