

МЫ
СОЗДАЕМ



ЛУЧШИЙ
КЛИЕНТСКИЙ
ОПЫТ

Еженедельный Отчет
Отдела клиентского опыта по СЕБ,
02.03.2016г.

Показатель CSI в бизнес плане и ППР на 2016г.

| Аппарат ТБ / ГОСБ / ВСП | Категория работников подразделения | Наименование цели | Периметр расчёта КПЭ | Вид цели | Вес | |
|---|--|----------------------|----------------------------|-------------|--------------|-----|
| | | | | | квартал | год |
| подразделение продаж и обслуживания в сети ВСП | | | | | | |
| управленческая вертикаль | | | | | | |
| ТБ / ГОСБ | Директор/ Начальник управления продаж и обл. в сети ВСП | CSI ВСП | ТБ / ГОСБ | КПЭ | 10% | 10% |
| ГОСБ | Руководитель группы ВСП | CSI ВСП | ГОСБ | КПЭ | 10% | - |
| вертикаль операционного качества и клиентского сервиса | | | | | | |
| ТБ | Операционный директор, | CSI ВСП | ТБ | КПЭ | 10% | 10% |
| ТБ | Территориальный Сервис- менеджер | CSI СМ | ТБ | КПЭ | 80% | 80% |
| | | CSI ВСП | ТБ | КПЭ | 20% | 20% |
| ГОСБ | Операционный руководитель сети ВСП | CSI ВСП | Сеть ВСП | КПЭ | 10% | - |
| | | CSI ВСП | ГОСБ | КПЭ | - | 10% |
| ГОСБ | Операционный руководитель группы ВСП | CSI ВСП | Группа ВСП | КПЭ | 10% | - |
| | | CSI ВСП | ГОСБ | КПЭ | - | 10% |
| ГОСБ | Руководитель подразделения клиентского сервиса | CSI СМ | Сеть ВСП | КПЭ | 80% | - |
| | | CSI ВСП | Сеть ВСП | КПЭ | 20% | - |
| ГОСБ | Региональный сервис-менеджер | CSI СМ | Группа ВСП | КПЭ | 80% | - |
| | | CSI ВСП | Группа ВСП | КПЭ | 20% | - |
| подразделение по организации работы с состоятельными клиентами | | | | | | |
| ТБ | руководитель и работники | CSI "Сбербанк 1" | ТБ | КПЭ | 20% | 20% |
| ТБ | территориальный менеджер | CSI "Сбербанк 1" | ТБ | КПЭ | 20% | 20% |
| ТБ | операционный менеджер | CSI "Сбербанк 1" | ТБ | КПЭ | 20% | 20% |
| массовые специальности | | | | | | |
| ВИП ВСП / зона | РВСП / ЗРВСП ВИП (зоны) | CSI по КМ СБ 1) | сумма CSI КМ | КПЭ | 20% | - |
| ВИП ВСП / зона | клиентский менеджер | CSI по КМ СБ 1) | CSI КМ | КПЭ | 20% | - |
| ВИП ВСП / зона | ассистент клиентского менеджера, администратор зала | CSI по КМ СБ 1) | сумма CSI КМ | КПЭ | 100% | - |
| ВСП (бизнес-офис) | руководитель ВСП / зам. РВСП | CSI (ВСП) | CSI по ВСП | КПЭ | 10% | - |
| ВСП (опер-офис) | ведущий менеджер по обл. | CSI (ВСП) | CSI по ВСП | КПЭ | 10% | - |
| ВСП (бизнес-офис) | сервис-менеджер | CSI (ВСП) | CSI по ВСП | КПЭ | 20% (ежемес) | - |
| ВСП (бизнес-офис) | сервис-менеджер | CSI (СМ) | CSI (СМ) | КПЭ | 80% (ежемес) | - |
| ВСП зона Премьер (пилот новой модели) | клиентский менеджер | CSI (Премьер) | | КПЭ | 20% (ежемес) | - |

| Значение индекса (ВСП) | К-т оценки выполнения |
|---------------------------|--------------------------|
| менее 8,0 | 0,10 |
| 8,0 <= CSI < 8,3 | 0,50 |
| 8,3 <= CSI < 8,6 | 0,75 |
| 8,6 <= CSI < 9,5 | 1,00 |
| 9,5 <= CSI < 9,7 | 1,10 |
| более 9,7 | 1,20 |

| Значение индекса (СМ) | К-т оценки выполнения |
|--------------------------|--------------------------|
| Менее 7 | 0,50 |
| 7,0 <= CSI < 8,0 | 0,75 |
| 8,0 <= CSI < 9,0 | 1,00 |
| 9,0 <= CSI < 9,5 | 1,10 |
| Более 9,5 | 1,20 |

| Значение индекса (Премьер) | К-т выполнения |
|-------------------------------|-------------------|
| Более 9,7 | 1,2 |
| 9,5 - 9,7 | 1,1 |
| 8,9 - 9,4 | 1,0 |
| 8,6 - 8,8 | 0,75 |
| 8,3 - 8,5 | 0,5 |
| Менее 8,3 | 0,1 |

| Значение индекса (ВИП ВСП) | К-т оценки выполнения |
|-------------------------------|--------------------------|
| Менее 8,5 | 0,10 |
| 8,5 <= CSI < 9,0 | 0,60 |
| 9 <= CSI <= 9,3 | 0,85 |
| 9,3 < CSI <= 9,8 | 1,00 |
| 9,8 < CSI <= 9,9 | 1,10 |
| Более 9,9 | 1,20 |

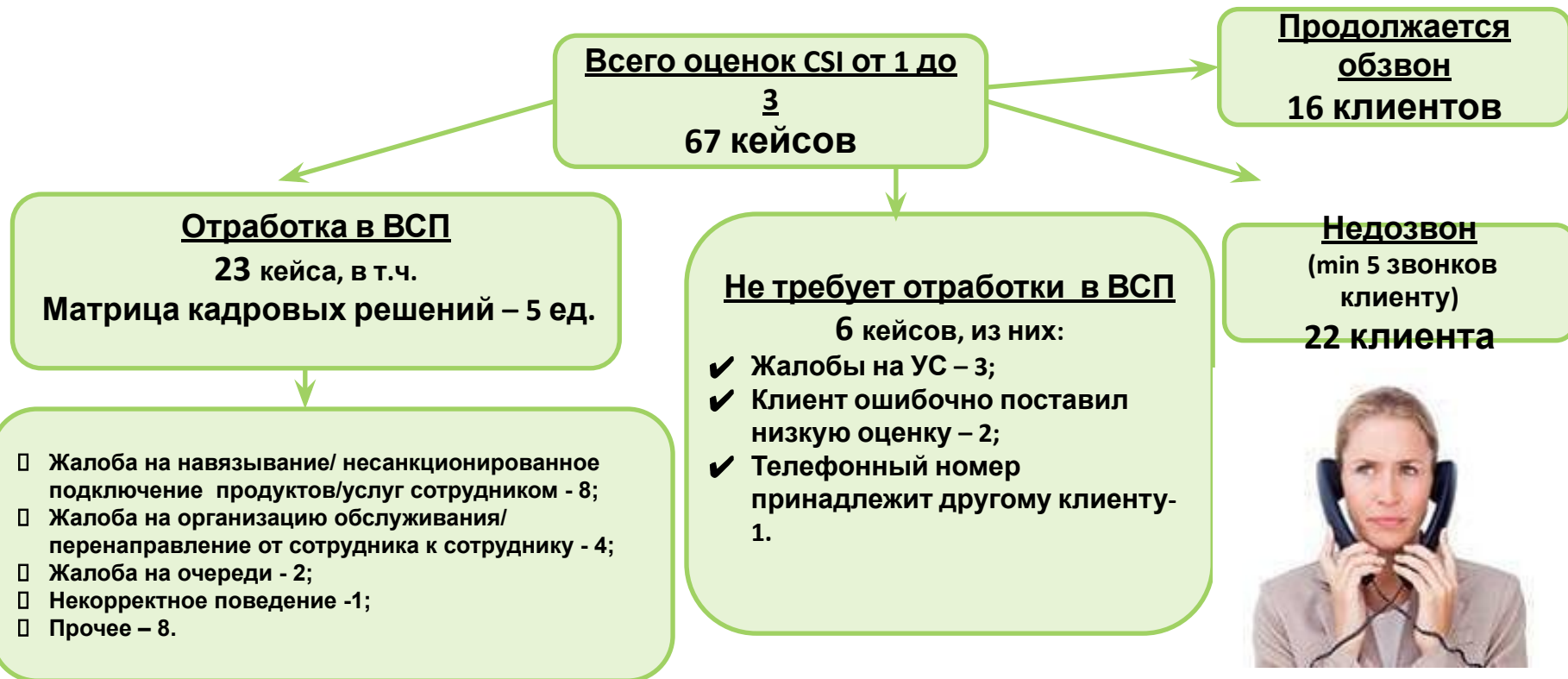
| Значение индекса (ассистент/администратор ВИП) | К-т оценки выполнения |
|--|--------------------------|
| Менее 9,3 | 0,85 |
| 9,3 < CSI <= 9,8 | 1,00 |
| 9,8 < CSI <= 9,9 | 1,10 |
| Более 9,9 | 1,20 |

| Наименование показателя Бизнес- плана | 1 кв. 2016 | 2 кв. 2016 | 3 кв. 2016 | 4 кв. 2016 |
|--|------------|------------|------------|------------|
| CSI (ВСП) | 9,10 | 9,10 | 9,20 | 9,20 |
| CSI (СМ) | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,4 |
| CSI (Сбербанк 1) | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| CSI (СБ Премьер - новая модель) | 9,1 | 9,1 | 9,2 | 9,2 |

В случае если по ВСП / сотруднику собрано менее 10 откликов за квартал, цель не оценивается, вес цели может быть распределён в пользу оставшихся типовых целей, пропорционально их весам.

Статистика последней волны CSI (ВСП)

(29.02.-02.03.2016г.) Результаты телефонного обзвона клиентов-критиков от 1 до 3



ОККО при звонке клиентам-критикам выясняет в зависимости от сути жалобы:

- поблагодарили ли клиента за ожидание (жалоба на длительное обслуживание),
- отработали ли сомнения клиента по условиям продуктов (жалоба на низкие ставки и пр.), в случае, если клиент озвучил сомнения сотруднику.

Полный список кейсов критиков CSI размещен на портале Северного банка на странице Отдела клиентского опыта - папка «Наши отчеты».

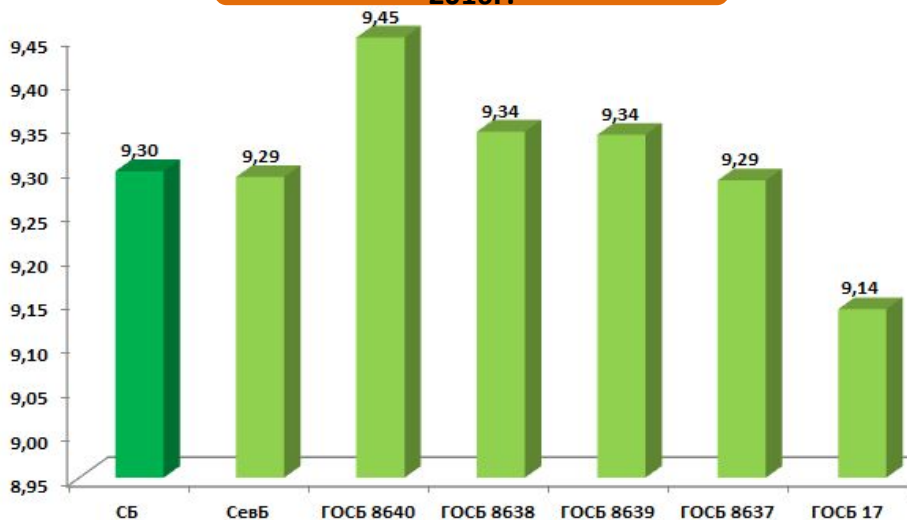
Отработка кейсов осуществляется в соответствии с Памяткой по взаимодействию подразделений СЕБ по работе с низкими оценками CSI (Служебная записка № 01-02/03-2658 от 28.08.2015)

Итоги CSI (BCP) в 1 кв. 2016г.

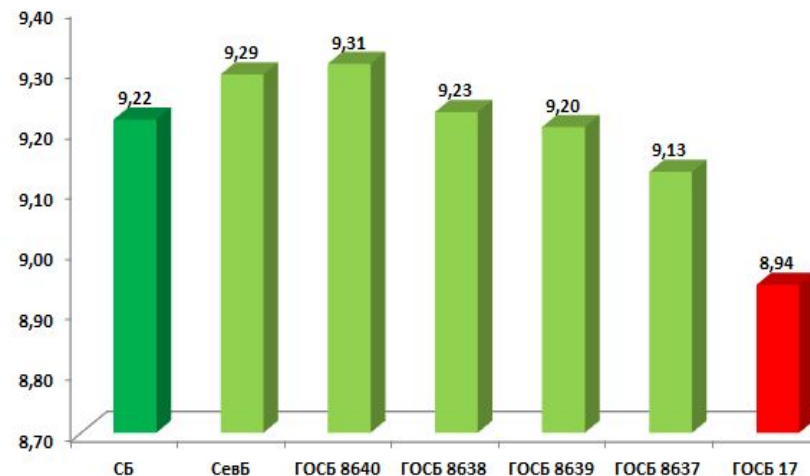
Бизнес план на 4 кв. 2015г. CSI – 9,1 баллов

| ОСБ | Отправлено смс | Получено ответов, ед. | CSI | Ипотека | Потреб кредит | Вклад | Дебет. карта | Платежи | MASS | MVS | SOCIAL | VIP_ клиенты | YOUTH | Качество консультации | Комфорт зоны ожидания | Отношение сотрудников | Работа банкоматов/ терминалов | Скорость обслуживания /очередями | Уровень безопасности | Условия продукта | |
|-------------------------------|----------------|-----------------------|-----|---------|---------------|-------|--------------|---------|------|-----|--------|--------------|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------------|--|
| Костромское отделение №8640 | 16764 | 1067 | 9,4 | 10,0 | 9,5 | 9,6 | 9,2 | 9,4 | 9,5 | 9,3 | 9,5 | 9,0 | 9,4 | 17% | 4% | 10% | 21% | 31% | 0% | 17% | |
| Вологодское отделение №8638 | 15454 | 1161 | 9,3 | 9,9 | 9,4 | 9,4 | 9,1 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 9,3 | 8,4 | 9,7 | 17% | 8% | 8% | 19% | 27% | 2% | 19% | |
| Череповецкое отделение | 10684 | 825 | 9,3 | 9,7 | 9,5 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 0,0 | 8,8 | 14% | 2% | 10% | 16% | 36% | 0% | 22% | |
| Ивановское отделение №8639 | 18298 | 1164 | 9,3 | 10,0 | 9,4 | 9,3 | 9,2 | 9,4 | 9,4 | 9,2 | 9,3 | 10,0 | 9,5 | 16% | 4% | 10% | 12% | 45% | 0% | 13% | |
| Архангельское отделение №8637 | 21072 | 1569 | 9,3 | 9,2 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 9,4 | 9,1 | 9,6 | 24% | 2% | 13% | 10% | 30% | 2% | 19% | |
| Рыбинское отделение | 9293 | 501 | 9,2 | 0,0 | 9,5 | 9,5 | 8,9 | 9,0 | 9,1 | 9,3 | 9,3 | 7,5 | 10,0 | 6% | 6% | 12% | 24% | 35% | 3% | 15% | |
| Северодвинское отделение | 7175 | 530 | 9,2 | 9,8 | 9,2 | 9,4 | 8,5 | 9,0 | 9,1 | 9,1 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 17% | 4% | 7% | 9% | 41% | 0% | 22% | |
| Ненецкое отделение №1582 | 1249 | 113 | 9,2 | 10,0 | 9,7 | 9,7 | 7,8 | 8,6 | 9,7 | 9,0 | 8,8 | 10,0 | 7,0 | 0% | 0% | 9% | 18% | 55% | 0% | 18% | |
| Ярославское отделение №17 | 29333 | 1622 | 9,1 | 9,1 | 9,2 | 9,0 | 9,1 | 9,2 | 9,1 | 9,1 | 9,09 | 9,5 | 9,2 | 18% | 6% | 13% | 7% | 40% | 2% | 14% | |
| Северный банк | 129322 | 8552 | 9,3 | 9,6 | 9,4 | 9,3 | 9,1 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 9,4 | 17% | 5% | 11% | 13% | 37% | 1% | 17% | |
| Сбербанк | 2513123 | 194259 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,3 | 9,1 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,3 | 19% | 4% | 13% | 11% | 36% | 2% | 15% | |
| Рейтинг СеБ на 18.02.2016 | | | 7 | 2 | 11 | 5 | 6 | 10 | | | | | | | | | | | | | |
| Рейтинг СеБ на 11.02.2016 | | | 7 | 2 | 11 | 4 | 7 | 8 | | | | | | | | | | | | | |

Рейтинг ГОСБ СевБ за 1 кв. 2016г.



Рейтинг ГОСБ СевБ с 12 по 18 февраля 2016г.



Рейтинг РГВСП и ОРГВСП по CSI (ВСП) за 1 кв. 2016г.

Рейтинг руководителей группы ВСП

Бизнес план на 1 кв. 2016г.
CSI – 9,1 баллов

Рейтинг операционных руководителей групп ВСП

| № п/п | ГОСБ | ФИО | Кол-во ВСП, ед. | Отправлено | Ответов | CSI | Выполнение БП по CSI, % |
|-------|------|---------------------------------|-----------------|------------|---------|------|-------------------------|
| 1 | 8640 | Смирнова Ирина Викторовна | 8 | 3931 | 253 | 9,6 | 105,3% |
| 2 | 8640 | Виноградова Ирина Вячеславовна | 6 | 2327 | 146 | 9,6 | 105,3% |
| 3 | 8639 | Галыгина Ирина Николаевна | 6 | 2308 | 156 | 9,6 | 105,2% |
| 4 | 8638 | Клёстова Надежда Алексеевна | 8 | 1825 | 167 | 9,5 | 104,8% |
| 5 | 8637 | Золина Татьяна Сергеевна | 5 | 1241 | 113 | 9,5 | 104,1% |
| 6 | 8637 | Копосова Альбина Рашидовна | 6 | 2323 | 153 | 9,5 | 103,9% |
| 7 | 8637 | Соколова Наталья Николаевна | 7 | 3134 | 218 | 9,4 | 103,7% |
| 8 | 8637 | Колос Мария Леонидовна | 7 | 3778 | 283 | 9,4 | 103,3% |
| 9 | 8637 | Стрихач Ирина Михайловна | 8 | 3350 | 272 | 9,4 | 103,2% |
| 10 | 8638 | Поздняков Дмитрий Сергеевич | 9 | 3361 | 280 | 9,4 | 103,1% |
| 11 | 8639 | Лазаренко Светлана Михайловна | 7 | 3044 | 217 | 9,4 | 103,0% |
| 12 | 8638 | Бреусова Лариса Михайловна | 7 | 2944 | 234 | 9,4 | 102,9% |
| 13 | 8639 | Хренова Юлия Ильинична | 7 | 2196 | 170 | 9,4 | 102,9% |
| 14 | 8640 | Широков Александр Александрович | 7 | 3854 | 247 | 9,4 | 102,9% |
| 15 | 8639 | Бачигина Марина Владимировна | 7 | 2768 | 190 | 9,4 | 102,8% |
| 16 | 8637 | Мишина Елизавета Викторовна | 6 | 3306 | 297 | 9,3 | 102,6% |
| 17 | 8638 | Шаламова Елена Сергеевна | 8 | 3405 | 284 | 9,3 | 102,6% |
| 18 | 17 | Болушевская Наталья Васильевна | 9 | 4271 | 216 | 9,3 | 102,4% |
| 19 | 8638 | Шилова Елена Анатольевна | 8 | 4026 | 293 | 9,31 | 102,4% |
| 20 | 8640 | Козлов Игорь Валерьевич | 8 | 3807 | 253 | 9,3 | 101,9% |
| 21 | 17 | Комарова Мария Владимировна | 9 | 5258 | 257 | 9,2 | 101,6% |
| 22 | 8638 | Лучина Елена Викторовна | 8 | 3863 | 289 | 9,2 | 101,6% |
| 23 | 8639 | Палыгина Евгения Олеговна | 7 | 3190 | 191 | 9,2 | 101,4% |
| 24 | 17 | Фадеева Жанна Николаевна | 8 | 3510 | 180 | 9,2 | 101,3% |
| 25 | 17 | Идиатуллина Оксана Алексеевна | 9 | 4954 | 271 | 9,2 | 101,3% |
| 26 | 8637 | Ванькова Анастасия Васильевна | 6 | 1950 | 119 | 9,2 | 101,3% |
| 27 | 8638 | Белова Елена Александровна | 7 | 3132 | 233 | 9,2 | 101,2% |
| 28 | 17 | Арсеньева Татьяна Александровна | 10 | 3962 | 225 | 9,2 | 101,0% |
| 29 | 8637 | Вдовиченко Мария Александровна | 8 | 2649 | 157 | 9,1 | 100,4% |
| 30 | 8639 | Голубева Наталья Нохаевна | 9 | 2935 | 149 | 9,13 | 100,4% |
| 31 | 17 | Михайлова Анастасия Андреевна | 8 | 4267 | 275 | 9,11 | 100,1% |
| 32 | 8637 | Турешева Наталья Олеговна | 7 | 1960 | 181 | 9,11 | 100,1% |
| 33 | 8637 | Лобанова Валентина Павловна | 6 | 3025 | 248 | 9,1 | 99,8% |
| 34 | 17 | Каракина Наталья Александровна | 9 | 4465 | 289 | 9,0 | 99,4% |
| 35 | 17 | Уваров Дмитрий Алексеевич | 9 | 4720 | 244 | 8,9 | 98,2% |

| № п/п | ГОСБ | ФИО | Кол-во ВСП, ед. | Отправлено смс, ед. | Кол-во полученных ответов, ед. | CSI | Выполнение БП по CSI, % |
|-------|------|----------------------------------|-----------------|---------------------|--------------------------------|------|-------------------------|
| 1 | 8640 | Силонова Светлана Александровна | 20 | 3675 | 248 | 9,6 | 105,2% |
| 2 | 8638 | Румянцева Юлия Анатольевна | 23 | 2078 | 181 | 9,5 | 104,6% |
| 3 | 8637 | Жданова Ольга Юрьевна | 19 | 3988 | 338 | 9,5 | 104,2% |
| 4 | 8640 | Давыденко Екатерина Андреевна | 20 | 4609 | 298 | 9,5 | 104,0% |
| 5 | 8640 | Исакова Елена Николаевна | 18 | 4823 | 293 | 9,4 | 103,6% |
| 6 | 8639 | Цыцорова Юлия Владимировна | 22 | 5016 | 331 | 9,4 | 103,6% |
| 7 | 8637 | Мозгалева Любовь Владимировна | 17 | 5563 | 455 | 9,4 | 103,6% |
| 8 | 8639 | Жучкова Наталия Ивановна | 22 | 4361 | 300 | 9,4 | 103,6% |
| 9 | 8638 | Плетнева Наталия Владимировна | 35 | 6849 | 489 | 9,4 | 103,3% |
| 10 | 8638 | Белых Наталья Васильевна | 23 | 5512 | 421 | 9,4 | 103,1% |
| 11 | 8640 | Милованов Алексей Михайлович | 9 | 3583 | 223 | 9,3 | 102,4% |
| 12 | 8637 | Куликова Ольга Николаевна | 23 | 4817 | 299 | 9,3 | 102,3% |
| 13 | 8638 | Черствякова Лариса Васильевна | 24 | 5133 | 400 | 9,3 | 102,2% |
| 14 | 17 | Семёнова Елена Анатольевна | 23 | 4350 | 219 | 9,3 | 101,9% |
| 15 | 17 | Тертова Надежда Владимировна | 31 | 7527 | 426 | 9,3 | 101,7% |
| 16 | 8639 | Румянцева Наталья Николаевна | 23 | 5089 | 347 | 9,2 | 101,6% |
| 17 | 8637 | Давыденко Алёна Анатольевна | 20 | 5257 | 330 | 9,2 | 101,5% |
| 18 | 8638 | Симакова Мария Викторовна | 31 | 6440 | 481 | 9,2 | 101,2% |
| 19 | 8639 | Кренделева Татьяна Александровна | 21 | 3819 | 186 | 9,2 | 101,2% |
| 20 | 8637 | Нутфуллина Ирина Александровна | 9 | 1249 | 113 | 9,2 | 100,7% |
| 21 | 8637 | Рыженков Олег Иванович | 18 | 6145 | 452 | 9,2 | 100,6% |
| 22 | 17 | Заборова Ольга Александровна | 28 | 9631 | 559 | 9,1 | 100,5% |
| 23 | 8637 | Черных Наталья Александровна | 18 | 2378 | 212 | 9,13 | 100,4% |
| 24 | 17 | Юркова Ася Сергеевна | 23 | 8168 | 445 | 9,07 | 99,7% |
| 25 | 17 | Бутиява Мария Викторовна | 28 | 8935 | 473 | 9,04 | 99,3% |

Рейтинг региональных сервис-менеджеров по CSI (ВСП) за 1 кв. 2016г.

Бизнес план на 1 кв. 2016г. CSI – 9,1 баллов

| № п/п | ОСБ | ФИО | Кол-во ВСП | Отправлено смс, ед. | Кол-во полученных ответов, ед. | CSI | Выполнение БП по CSI, % |
|-------|------|--------------------------------|------------|---------------------|--------------------------------|-----|-------------------------|
| 1 | 8637 | Кныш Оксана Валерьевна | 13 | 6541 | 532 | 9,4 | 103,7% |
| 2 | 8640 | Кузнецова Наталья Владимировна | 29 | 13919 | 899 | 9,4 | 103,7% |
| 3 | 8638 | Козловская Елена Николаевна | 32 | 12796 | 1011 | 9,4 | 102,8% |
| 4 | 8639 | Звонарева Оксана Анатольевна | 44 | 16553 | 1081 | 9,3 | 102,7% |
| 5 | 8638 | Ловина Лариса Евгеньевна | 24 | 9781 | 774 | 9,3 | 102,3% |
| 6 | 8637 | Кузнецова Елена Анатольевна | 21 | 6583 | 471 | 9,3 | 101,8% |
| 7 | 8637 | Якоби Диана Александровна | 29 | 12791 | 961 | 9,2 | 101,5% |
| 8 | 17 | Зайцева Ольга Игоревна | 35 | 16975 | 963 | 9,2 | 101,0% |
| 9 | 17 | Логинова Ксения Николаевна | 36 | 17440 | 958 | 9,1 | 100,1% |

Рейтинг ВСП по CSI (ВСП) за 1 кв. 2016г.

ТОП - Лидеры по CSI
 (кол-во ответов от 10 и более, CSI более 9,7)

| № п/п | ГОСБ | ВСП | Отправлено | Ответов | CSI | Выполнение бизнес-плана,% |
|-------|------|----------|------------|---------|------|---------------------------|
| 1 | 17 | 17_226 | 177 | 14 | 10,0 | 109,89% |
| 2 | 8638 | 8638_132 | 305 | 23 | 10,0 | 109,89% |
| 3 | 8640 | 8640_95 | 214 | 18 | 10,0 | 109,89% |
| 4 | 8637 | 8637_186 | 235 | 30 | 9,9 | 109,16% |
| 5 | 8639 | 8639_19 | 221 | 14 | 9,9 | 109,11% |
| 6 | 17 | 17_301 | 410 | 27 | 9,9 | 109,08% |
| 7 | 8639 | 8639_25 | 178 | 12 | 9,9 | 108,97% |
| 8 | 17 | 17_182 | 473 | 23 | 9,9 | 108,93% |
| 9 | 8639 | 8639_16 | 302 | 23 | 9,9 | 108,93% |
| 10 | 8639 | 8639_49 | 187 | 11 | 9,9 | 108,89% |
| 11 | 8638 | 8638_126 | 189 | 10 | 9,9 | 108,79% |
| 12 | 8640 | 8640_116 | 311 | 20 | 9,9 | 108,79% |
| 13 | 8638 | 8638_103 | 245 | 15 | 9,9 | 108,42% |
| 14 | 8638 | 8638_138 | 218 | 15 | 9,9 | 108,42% |
| 15 | 8638 | 8638_10 | 314 | 14 | 9,9 | 108,32% |
| 16 | 8639 | 8639_94 | 273 | 13 | 9,8 | 108,20% |
| 17 | 8637 | 8637_240 | 194 | 19 | 9,8 | 108,16% |
| 18 | 8639 | 8639_68 | 294 | 19 | 9,8 | 108,16% |
| 19 | 8640 | 8640_39 | 458 | 29 | 9,8 | 108,00% |
| 20 | 17 | 17_171 | 142 | 11 | 9,8 | 107,89% |
| 21 | 17 | 17_300 | 295 | 11 | 9,8 | 107,89% |
| 22 | 8637 | 8637_203 | 151 | 11 | 9,8 | 107,89% |
| 23 | 8637 | 8637_137 | 653 | 38 | 9,8 | 107,87% |
| 24 | 8639 | 8639_30 | 345 | 16 | 9,8 | 107,83% |
| 25 | 17 | 17_308 | 302 | 21 | 9,8 | 107,80% |
| 26 | 8640 | 8640_98 | 306 | 34 | 9,8 | 107,63% |
| 27 | 8639 | 8639_74 | 283 | 19 | 9,8 | 107,58% |
| 28 | 8639 | 8639_50 | 633 | 42 | 9,8 | 107,54% |
| 29 | 8637 | 8637_173 | 204 | 23 | 9,8 | 107,50% |
| 30 | 8640 | 8640_129 | 256 | 27 | 9,8 | 107,45% |
| 31 | 8638 | 8638_154 | 522 | 38 | 9,8 | 107,29% |
| 32 | 8638 | 8638_83 | 193 | 21 | 9,8 | 107,27% |
| 33 | 8638 | 8638_144 | 162 | 16 | 9,8 | 107,14% |
| 34 | 8639 | 8639_6 | 401 | 28 | 9,8 | 107,14% |
| 35 | 8640 | 8640_133 | 434 | 24 | 9,8 | 107,14% |
| 36 | 17 | 17_185 | 658 | 33 | 9,7 | 106,89% |

Отклонение: CSI до 8,5
 (кол-во ответов от 1 и более)

| № п/п | ГОСБ | ВСП | Отправлено | Ответов | CSI | Выполнение бизнес-плана,% |
|-------|------|-----------|------------|---------|------|---------------------------|
| 1 | 17 | 17_285 | 64 | 4 | 8,5 | 93,41% |
| 2 | 17 | 17_225 | 194 | 10 | 8,5 | 93,41% |
| 3 | 8637 | 8637_198 | 4 | 2 | 8,5 | 93,41% |
| 4 | 8637 | 8637_6014 | 5 | 2 | 8,5 | 93,41% |
| 5 | 8637 | 8637_250 | 296 | 14 | 8,5 | 93,41% |
| 6 | 8638 | 8638_77 | 40 | 4 | 8,5 | 93,41% |
| 7 | 17 | 17_277 | 353 | 16 | 8,4 | 92,72% |
| 8 | 17 | 17_85 | 261 | 16 | 8,4 | 92,72% |
| 9 | 17 | 17_256 | 247 | 19 | 8,4 | 92,54% |
| 10 | 8637 | 8637_210 | 64 | 8 | 8,4 | 92,03% |
| 11 | 8639 | 8639_11 | 121 | 11 | 8,4 | 91,91% |
| 12 | 8639 | 8639_103 | 391 | 17 | 8,4 | 91,79% |
| 13 | 8637 | 8637_278 | 448 | 30 | 8,33 | 91,58% |
| 14 | 8637 | 8637_152 | 368 | 19 | 8,3 | 91,38% |
| 15 | 8638 | 8638_16 | 319 | 19 | 8,3 | 91,38% |
| 16 | 17 | 17_290 | 108 | 7 | 8,3 | 91,05% |
| 17 | 8638 | 8638_24 | 132 | 7 | 8,3 | 91,05% |
| 18 | 8637 | 8637_253 | 159 | 13 | 8,2 | 90,45% |
| 19 | 8639 | 8639_60 | 62 | 6 | 8,2 | 89,74% |
| 20 | 8639 | 8639_83 | 89 | 6 | 8,2 | 89,74% |
| 21 | 8637 | 8637_136 | 44 | 8 | 8,1 | 89,29% |
| 22 | 8639 | 8639_97 | 176 | 11 | 8,1 | 88,91% |
| 23 | 1582 | 1582_57 | 70 | 1 | 8,0 | 87,91% |
| 24 | 8637 | 8637_225 | 66 | 6 | 8,0 | 87,91% |
| 25 | 8637 | 8637_115 | 134 | 4 | 8,0 | 87,91% |
| 26 | 8640 | 8640_10 | 3 | 1 | 8,0 | 87,91% |
| 27 | 8640 | 8640_16 | 30 | 4 | 8,0 | 87,91% |
| 28 | 8637 | 8637_248 | 293 | 15 | 7,9 | 87,18% |
| 29 | 8637 | 8637_237 | 165 | 7 | 7,9 | 86,34% |
| 30 | 17 | 17_94 | 249 | 17 | 7,8 | 85,33% |
| 31 | 8638 | 8638_45 | 100 | 4 | 7,8 | 85,16% |
| 32 | 8640 | 8640_123 | 96 | 4 | 7,8 | 85,16% |
| 33 | 8638 | 8638_73 | 105 | 8 | 7,6 | 83,79% |
| 34 | 17 | 17_294 | 92 | 5 | 7,6 | 83,52% |
| 35 | 17 | 17_209 | 29 | 2 | 7,5 | 82,42% |
| 36 | 17 | 17_278 | 173 | 4 | 7,5 | 82,42% |
| 37 | 8639 | 8639_27 | 7 | 2 | 7,5 | 82,42% |
| 38 | 8637 | 8637_241 | 30 | 3 | 7,3 | 80,59% |
| 39 | 8639 | 8639_51 | 92 | 3 | 7,3 | 80,59% |
| 40 | 8637 | 8637_257 | 6 | 1 | 7,0 | 76,92% |
| 41 | 17 | 17_304 | 140 | 4 | 6,5 | 71,43% |
| 42 | 17 | 17_33 | 143 | 2 | 5,5 | 60,44% |
| 43 | 8638 | 8638_199 | 17 | 2 | 5,5 | 60,44% |
| 44 | 8640 | 8640_24 | 25 | 2 | 5,50 | 60,44% |
| 45 | 17 | 17_211 | 37 | 1 | 5,0 | 54,95% |
| 46 | 17 | 17_175 | 29 | 1 | 5,0 | 54,95% |
| 47 | 17 | 17_196 | 35 | 1 | 5,0 | 54,95% |
| 48 | 8637 | 8637_238 | 34 | 1 | 5,0 | 54,95% |
| 49 | 8638 | 8638_181 | 17 | 1 | 5,0 | 54,95% |
| 50 | 8639 | 8639_28 | 16 | 1 | 5,0 | 54,95% |
| 51 | 8637 | 8637_7770 | 9 | 3 | 4,7 | 51,28% |
| 52 | 17 | 17_200 | 26 | 1 | 2,0 | 21,98% |
| 53 | 17 | 17_289 | 26 | 1 | 2,0 | 21,98% |



Δάδοιεί
 Αἴἡ_18.02.2016

Кейсы для включения в Матрицу кадровых решений по обратной связи от критиков CSI от 29.02-02.03.2016г.

ВСП

Обращение клиента

8639/0011 Клиент обратился в банк для открытия вклада Сохраняй на крупную сумму. Сотрудник оформила документы и направила клиента в кассу для внесения денег и получения документов по вкладу. Клиент ожидала в очереди в кассу около 1 часа, но когда она зашла в кассу и подала документы кассиру, то та ответила, что она закрывается на обед и клиенту нужно пройти в окно № 2. Клиент удивился, так как знал, что в окне 2 не примут такую крупную сумму денег, но пошел к данному окну, так как подумал, что в ВСП что-то изменилось. Когда клиент подал документы и деньги в окно № 2, то сотрудник сказал, что он не может принять такую сумму и вероятно клиент не так понял слова кассира: клиенту нужно идти в кассу! Клиент сказал, что именно кассир направил его в окно № 2 и что касса сейчас закрыта на обед. В это время к окну подошел другой сотрудник из окна № 3, посмотрел документы клиента и стал утверждать, что клиент вообще не может внести деньги на счет Сохраняй, так как он не предназначен для пополнения. Клиент сказал, что она 1 час назад открыла в этом ВСП вклад и ей нужно просто внести деньги в кассу. Но сотрудник из окна № 3, повышая голос, все твердил - нельзя пополнить вклад. Клиент не выдержала и решила обратиться к РВСП. РВСП выслушала клиента и предложила пройти в кассу, что сейчас кассир подойдет и примет у клиента деньги. Еще РВСП добавила, что вероятно кассир не правильно понял документы клиента. РВСП принесла извинения клиенту за ситуацию. Проводится расследование.

17/0117

Клиент недоволен поведением и отношением сотрудника банка. Клиент пришла переоформить вклад и получить начисленные проценты. Сотрудник банка спросила у клиента - сумма остается прежней, клиент ответил да (сумма вклада не была озвучена). Больше сотрудник ничего не спрашивал. Когда клиент обратилась в кассу, то выяснила, что сумма процентов была включена в сумму вклада и что она их не может получить. Когда клиент вернулась к сотруднику, то он ответил в грубой форме: я не могу «залести» в вашу голову и прочитать ваши мысли. Но клиент в принципе не готов называть сумму по вкладу вслух, при других клиентах, так как она крупная. Клиент недоволен тем, что сотрудник не выявила потребность клиента, не донесла до клиента важную информацию. Проводится расследование.

Кейсы для включения кейсов в Матрицу кадровых решений

по обратной связи от критиков CSI от 29.02-02.03.2016г.

| ВСП | Обращение клиента |
|------------------|---|
| 8639/0047 | Клиент недоволен навязыванием страхового продукта. При консультировании сотрудник сказал, что финансовая защита является обязательной. Но дома клиент на сайте банка прочитал, что данная услуга является добровольной. Клиент на следующий день пришла в ВСП и оформила заявление на возврат страховой премии. Проводится расследование. |
| 8639/017 | Клиент недоволен оформлением страховки по ПК. Клиент на сайте банка ознакомился с условиями по кредитованию, три раза был в ВСП для консультирования и считает, что сотрудник неправильно донес до клиента информацию о страховании жизни. Сотрудник говорил, что без оформления фин защиты кредит клиенту не одобряют, что клиент будет оплачивать сумму страховки ежемесячно. При подписании документов по кредиту клиент увидел, что ему придется заплатить единовременно. Еще клиент отмечает, что между ним и банком подписан не типовой договор, в начале звучит фраза: прошу выдать кредит ... Клиент считает, что это не договор. Проводится расследование. |
| 17/0256 | Клиент недоволен навязыванием услуги страхования жизни. При первом посещении ВСП для оформления заявки на ПК сотрудник ничего не рассказал про страхование жизни и недвижимости. Клиент увидел, что по ПК оформлена страховка при последующем посещении ВСП - при подписании договора. Только на вопрос клиента что это за суммы, сотрудник невнятно начал рассказывать про страховку. На вопрос клиента - страховка обязательна или нет, сотрудник ответил пространственно: нельзя не взять без страховки. Клиент подумал, что страховка обязательна и дал согласие на ее оформление. Прочитав потом бумаги, клиент понял, что страховка добровольная, но уже не стал задавать никакие вопросы и решил не приходить в ВСП на следующий день для оформления заявления об отказе от страховки. Проводится расследование. |

Примеры кейсов для отработки на утренней летучке по обратной связи от критиков CSI от 29.02-02.03.2016г.

| ТОП факторы низких оценок по CSI | ВСП | Обращение клиента |
|---|----------------------------------|---|
| <p>Жалоба на навязывание/ несанкционированное подключение продуктов/услуг сотрудником (7 кейсов)</p> | <p>8639/0103</p> <p>8639/007</p> | <p>№ 1. Клиент недоволен тем, что сотрудник банка навязал ему третью карту - Моментум, для подписания документов электронно, для подтверждения операций, как понял клиент. Но данная карта клиенту не нужна - у него есть две карты банка: зарплатная (Москва) и кредитная (Северный банк). Клиент не доволен лишним продуктом.</p> <p>№ 2. Клиент недоволен навязыванием страховки по ПК. Клиенту неоднократно приходили смс сообщения о предодобренных кредитах, но в них не было ни слова про страховку. Клиент решил взять кредит, сотрудник при оформлении заявки на кредит ни слова не сказал про страховку. При выдаче кредита сотрудник озвучил, что с клиента еще такая-то сумма за страхование. Клиенту страховка была не нужна и он отказался от кредита со страховкой. Сотруднику пришлось переоформлять кредит без страховки и сумма платежа была намного ниже.</p> |
| <p>Жалоба на организацию обслуживания/ перенаправление от сотрудника к сотруднику (3 кейса)</p> | <p>8637/0278</p> <p>17/0138</p> | <p>№ 1. Клиент оформил БК, но на следующий день карту захватил банкомат. Клиент обратился в ВСП, сначала в окно к сотруднику, который оформлял ему карту. Но данный сотрудник пояснил, что вопрос не к нему, помочь он не может и предложил клиенту пройти в другое окно. Когда клиент обратился ко 2-му сотруднику, то тот сказал, что ему про проблему клиента ничего не известно и она просит повторно изложить проблему клиента. Клиент снова все рассказал, но сотрудник, выслушав клиента, сказал, что данный вопрос решает другой сотрудник и она сейчас переадресует клиента к нему. Клиента перевели в третье по счету окно и снова сотрудник попросил рассказать о проблеме. В итоге, вопрос клиента был решен - карту клиенту выдали, но клиент недоволен тем, что ему трижды пришлось рассказывать о проблеме.</p> <p>№ 2. Клиент недоволен перенаправлением его из окна в окно. Клиент знает, что сейчас так организована работа банка, но такой порядок его не устраивает. Клиент обратился в ВСП для оплаты коммунальных платежей и переоформления вклада. В одном окне он оплатил коммуналку, во втором окне переоформил вклад, а в третьем окне внес деньги и получил документы по вкладу. Клиент тратит на такое перемещение много времени и это при том, что в ВСП не было практически очередей. А если бы было много клиентов?</p> |

Обращения клиентов на Ящик Председателя СЕБ (24-29.02.2016г.)

| ВСП | Обращение клиента |
|------------------|--|
| 8637/0235 | <p>Жалоба клиента:</p> <p>26 февраля пыталась обменять карту Сбербанка. Просидела час в очереди, люди, которые пришли раньше успели заплатить, получить нужную информацию- те же, которые меняли карты вместе со мной сидели в очереди по часу и больше. Вы говорите, что ваше время дорого- почему же вы не цените наше время!!! Я понимаю, что мнение одного клиента для вашей организации ничего не значит, но, извините, что вы без клиентов! г. Коряжма, ул. Кирова -филиал Сбербанка, номер очереди Т073, окно обслуживания 11.</p> <p>Комментарии ВСП:</p> <p>26.02.2016г. в период с 17-00 до 18-00 было зарегистрировано 60 талонов, из которых 15 были «Забрать карту». Данный день, согласно выгрузок ЦА, не является пиковым, в этот день должно работать 5 операционных окон, как и работало. Менеджеров по продажам в данный период работало 3 чел. - окна №№ 11, 12 и 13. Клиент с талоном Т073 ожидал 42 минуты, так как в указанный период был большой клиентопоток. Вид операции «забрать карту» так же настроен и на длинные окна вторым приоритетом, так как в нашем ВСП большой процент таких операций и длинные окна в этот период тоже карты выдавали (7 и 8 окно).</p> |

Время безжалостно. Когда-то молодые, полные сил оптимизма - бывшие строители коммунизма сегодня немощны, беззащитны, наивны и доверчивы. Именно к этой категории относится предыдущее поколение моей семьи, единомоментно и не по своей воле ставшее заложниками ярославских ОСБ - клиентами Сбербанка, получателями пенсии по старости.

Я не буду описывать случившееся с тремя представителями старшего поколения, все описано по 100 раз, разжевано и пережевано. При очередной замене социальной карты по сроку оператор всякий раз врет, что карта "не будет работать, если её не активировать у консультанта". А бодрый консультант быстренько подключает мобильный банк, интернет-офис, автоплатеж.

Три замены карты. Три подключенных мобильных банка. Три подключенных сбербанка онлайн. Три подключенных автоплатежа.

И все три "счастливых" картхолдера уверяют меня, что не просили ничего подключать.

Сколько раз я говорил своим старикам: никому не давайте карту, не вводите ПИН, не подпускайте консультантов к терминалу. Увы, бесполезно. Вам они почему-то верят больше, чем мне. Вы так убедительно врете, что карта "не будет работать", ведь "она теперь чипованная, особенно защищенная". Они стесняются усомниться в ваших словах. Чтобы не оказаться обузой, они стесняются пригласить кого-то близкого, кто мог бы помочь им с этой несчастной картой. Они робеют в присутственных местах. Они все еще думают, что "они сами".

"Эти чеки я уничтожу, а вот этот возьму себе для отчетности," - вы даже не скрываетесь. Зачем вы подвергаете опасности самые незащищенные слои населения? Зачем эти ваши мобильные и интернет банки семидесятилетним людям, которые не могут справиться не то, что с интернетом, а даже с современной стиральной машинкой? Они никогда не будут платить через интернет. Им не нужен 3DS. Они никогда не войдут в ваш интернет-банк хотя бы потому, что двоим из трех вы даже не отдали чеки с логином и паролем.

Как вы,...., не понимаете. Что пенсионеру лучше иметь нулевой баланс на телефоне, чем если автоплатеж спишет последние копейки. Что пенсионер будет бессилён перед сбербанковской машиной, когда мошенники воспользуются его интернет-офисом. Что пенсионеру проще дойти до отделения и заплатить через терминал, чем через эти ваши интернет-офисы и мобильные банки....

«Впаривание» продуктов пенсионерам (карт) и жуткое качество обслуживания (Углич)

Пользуюсь услугами Сбербанка как и многие другие россияне очень давно, и в Москве с этим проблем в основном не испытывал, но то что происходит и происходило с бабушкой и дедом в родном городе - не поддается объяснению.

Реально провели в отделении 2 часа! При этом там не было даже толп народа и есть довольно много окон (десять окон и во всех были операторы). Но на каждую операцию им говорили брать талончик, стоять всю очередь, потом нужно было что-то делать другое в другом окошке и снова брать талончик и снова очередь. И это отдельно для деда и отдельно для бабушки...

Вообще все злопыхательства начались с того, что бабушка с дедом решили переехать поближе к детям. Жили они в Минусинске, Красноярский край. В своем городе они никогда никаких особых проблем со Сбербанком не испытывали и были в тихом ужасе от того, что творилось в Угличе.один из открытых вкладов вида "Сохраняй" подошел к концу срока и нужно было его продлевать. Бабушка решила сходить сама (без детей) в Угличское отделение Сбербанка и сделать перевод этого счета Сохраняй из Минусинска в Углич, а также получить пенсию, которая упала на какой-то еще вклад (наверно вида пенсионный или до востребования). И тут завертелось...

Сначала ей начали впаривать, что без электронной подписи не могут провести операцию и ей должны вначале выдать электронную карту. Причем так как она пенсионер, то социальную. Ждать эту карту две недели и до этого момента, типа, никак нельзя получить свои деньги из другого отделения Сбербанка.

Бабушка удивилась, что так долго, т.к. в Минусинске ей сказали, что переводы идут три дня. На что ей тогда уже ответили: ну тогда приходите через три дня и проверьте. Дальше больше. Она пришла через три дня и ей сказали, что деньги да пришли, но так как карта не готова, то деньги ей зачислить не могут. В итоге вечером они уже приехали с дочерью (после рабочего дня) и там устроили небольшой скандал по этому поводу. Но **им все равно не зачислили деньги, т.к. типа конец рабочего дня был и сказали прийти на следующий день.**

Бабушка пришла и ей выдали электронную карту Моментум (чиповую, дебетовую), которая безыменная. Причем без конверта и без ничего. Даже договора не дали. **Сказали только "Это вам для подписи. Больше вам ничего не нужно"**. Объяснять ей тоже не стали. Более того! Ей при выдаче сказали: "введите четыре цифры" и бабушка ввела. А когда мы ее стали про ПИН-код спрашивать и какой он, то она ничего не понимала и сказала "не знаю ничего ни про какой ПИН-код". Ну, и правильно, откуда ей знать все эти новомодные слова. А в банке даже не объяснили ничего. Хотя она даже и запомнила, что ввела в тот раз. Но самое смешное было сегодня, когда приехали закрывать эту карту Моментум и **стали разбираться, куда делся ПИН от нее, то нам другой даже работник сказал: "Да, что же вы. Там у нее год рождения в ПИН коде. Они всегда так заполняют". Т.е. штука предоставляемая типа как защита от мошенничества и дополнительная защита - дырявая чуть менее чем полностью.** Любой может этой картой воспользоваться и с довольно неплохим шансом подобрать нужный ПИН. Отлично сработано! ...

Я уже сбился со счета сколько в итоге раз пришлось ездить и ходить в это отделение. И это только ради того, чтобы с парочки счетов другого отделения получить средства в это отделение. Это просто какой-то мрак. **А сколько времени в ожиданиях и очередях провели, вообще не сосчитать.** При этом и какого-то ажиотажа и больших очередей-то не было.

Будьте внимательны к пожилым людям, проявляйте эмпатию! Мы делаем бизнес, но остаемся прежде-всего людьми. Не забывайте выдать пожилому клиенту Простые правила безопасности и подробно рассказать о возможных рисках пользования продуктами УК!



Я ОТНОШУСЬ к КЛИЕНТУ так,
как ХОТЕЛ бы,
чтобы ОТНОСИЛИСЬ
КО МНЕ



Соблюдайте простые **правила безопасности**



Для телефона, планшета и компьютера



Используйте антивирус или установите приложение «Сбербанк Онлайн» с бесплатным антивирусом для телефонов Android



Не переходите по ссылкам с незнакомых ресурсов в целях исключения вирусного заражения ваших устройств



Используйте только официальные приложения Банка из магазинов **AppStore, Google Play, WindowsStore**



Информируйте Банк о смене номера Вашего мобильного телефона, подключенного к услуге Мобильный банк



Не сообщайте третьим лицам, включая сотрудников Банка, свои конфиденциальные данные: подтверждающие пароли, PIN/CVV коды от банковских карт



Проверяйте реквизиты операции в СМС от Банка с подтверждающим паролем

Как установить **приложение «Сбербанк Онлайн»**



1
Скачайте
Google Play,
AppStore,
WindowsStore



2
Получите логин
на www.sberbank.ru
или через устройство
самообслуживания.
При первом запуске
установите 5-значный код.



3
Установите приложение
и оплачивайте
услуги, управляйте
своими счетами

При любом подозрении на мошенничество обратитесь в контактный центр Сбербанка по телефонам **8(800)555-555-0** или **8(495) 500-555-0**

Подробнее про другие меры безопасности на сайте www.sberbank.ru.

Соблюдайте простые **правила безопасности**



Для телефона, планшета и компьютера



Используйте антивирус или установите приложение «Сбербанк Онлайн» с бесплатным антивирусом для телефонов Android



Не переходите по ссылкам с незнакомых ресурсов в целях исключения вирусного заражения ваших устройств



Используйте только официальные приложения Банка из магазинов **AppStore, Google Play, WindowsStore**



Информируйте Банк о смене номера Вашего мобильного телефона, подключенного к услуге Мобильный банк



Не сообщайте третьим лицам, включая сотрудников Банка, свои конфиденциальные данные: подтверждающие пароли, PIN/CVV коды от банковских карт



Проверяйте реквизиты операции в СМС от Банка с подтверждающим паролем

Как установить **приложение «Сбербанк Онлайн»**



1
Скачайте
Google Play,
AppStore,
WindowsStore



2
Получите логин
на www.sberbank.ru
или через устройство
самообслуживания.
При первом запуске
установите 5-значный код.



3
Установите приложение
и оплачивайте
услуги, управляйте
своими счетами

При любом подозрении на мошенничество обратитесь в контактный центр Сбербанка по телефонам **8(800)555-555-0** или **8(495) 500-555-0**

Подробнее про другие меры безопасности на сайте www.sberbank.ru.

ПОМ по CSI

Внимание!
ПОМ по CSI – инструмент работы с отклонением при получении в ИСУ/отчете по клиентскому опыту кейса на качество обслуживания.

*Техника "Мастер диалога"

1. **Я-информирование** – наставник сообщает о факте нарушения
2. **Усиление** – «Для меня данный вопрос является приоритетным, так как...»
3. **Санкции** – «Если, начиная с сегодняшнего дня, ты не будешь выполнять..., я буду вынужден тебя наказать и...»
4. **Позитив** – «Я уверен, что мы больше не будем с тобой возвращаться к этому вопросу».

Жалобы и золотые правила

| Суть жалобы | Золотые правила |
|--|---|
| Жалоба на навязывание/ несанкционированное подключение продуктов/услуг сотрудником | Рассказываю клиенту обо всех наиболее удобных для него продуктах: предлагаю решение, которое максимально подходит клиенту и не навязываю клиенту ненужные услуги и продукты |
| Жалоба на несоблюдение стандартов сервиса/отсутствие заинтересованности Жалоба на неуважительное поведение сотрудника | Уделяю внимание соблюдению стандартов сервиса на всех этапах обслуживания клиентов |
| Жалоба на организацию обслуживания/ перенаправление от сотрудника к сотруднику | Информирую клиента о ключевых этапах проведения операции и дальнейших шагах, комментирую свои действия в процессе обслуживания, подробно объясняю клиенту причину его перенаправления из окна в окно - клиент должен почувствовать, что сотрудник проявляет заинтересованность в клиенте, а направление в другое окно обусловлено технологией банка по банковским операциям |
| Очереди/Длительное ожидание Длительное проведении операции сотрудником банка | Приношу извинения клиенту за длительность ожидания (более 5 минут)или благодарю клиента за ожидание. Благодарность/извинение за ожидание позволяет сократить негативные эмоции и раздражение Клиента |

| Организация работы | | |
|----------------------------|--|---------------|
| Уровень взаимодействия | Описание действий | Ответственный |
| ЗРВСП - все сотрудники ВСП | Проводит детальное расследование (просмотр АС, видео и пр.), предоставляет объяснительные по кейсам критиков согласно Памятке по работе с низкими оценками CSI | ЗРВСП |
| | Доводит отчет по клиентскому опыту (показатель и рейтинг CSI, кейсы критиков, жалобы) на утренней летучке | |
| | Проверяет наличие на рабочих местах и знания памятки "Золотых правил взаимодействия с клиентами" | |
| | Проверяет прохождение сотрудником курсов по сервису ("Стандарты сервиса в ВСП", "Сервис для всех", "Метрики клиентского опыта: как управлять NPS и CSI") | |
| | Устраняет отклонения сотрудников по CSI в рамках ИСУ, отчета по клиентскому опыту (жалоба на некорректное поведение сотрудников, на несоблюдение стандартов сервиса, работа в АС Сверка и пр.) | |
| ЗРВСП - РВСП | Доводит отчет по клиентскому опыту (показатель и рейтинг CSI, кейсы критиков, жалобы) в рамках координационного совещания | ЗРВСП |
| ЗРВСП - СМ | Проводит ежедневное координационное совещание с СМ, в рамках которого СМ докладывает об основных активностях и результатах, эскалирует проблемы, вносит инновации | ЗРВСП |
| РВСП - МП/Консультанты | Устраняет отклонения МП/Консультантов в рамках ИСУ, отчета по клиентскому опыту ("впаривание" продуктов, неграмотная консультация по продукту и пр.) | РВСП |

Наставническая сессия по CSI

| Этапы | Описание действий | Ответственный |
|------------|---|---------------|
| Подготовка | 1. Получает задание в ИСУ/кейс из отчета по клиентскому опыту, планирует НС с сотрудником | ЗРВСП/РВСП |
| | 2. Формулирует цель НС: "Что конкретно должно измениться в поведении сотрудника?" Цель - не поругать и наказать, а научить! | |
| "Расскази" | Моделирует ситуацию и разбирает конкретные отклонения сотрудника на основании кейса | |
| Мотивация | 1. Мотивирует сотрудника на качественное обслуживание: - объясняет упущенную выгоду: снижение лояльности клиентов, рассчитывает потери в УП - объясняет условия применения матрицы кадровых решений - рассказывает про конкурсы по клиентскому сервису | |
| | 2. Использует технику "Мастер диалога" при необходимости* | |
| "Покажи" | Продемонстрировать на собственном примере правильный вариант взаимодействия с клиентом в ситуации кейса критика CSI (ролевая игра) с акцентом на соответствующий раздел Золотых правил** | |
| Резюме | 1. Отрабатывает навык в ролевой игре | |
| | 2. Делает запись в дневнике наставничества | |



Обучение сервису



«Сервис для всех»

Менее чем за 20 минут Вы узнаете о том, из чего состоит клиентоориентированный сервис, какие Золотые правила взаимодействия с внешними и внутренними клиентами действуют для всех сотрудников Сбербанка, что такое эмпатия и как ее проявлять в общении с клиентом.

Курс «Метрики клиентского опыта: как управлять NPS и CSI»

Менее чем за 15 минут Вы узнаете о том, как измерить лояльность и удовлетворенность клиентов, какова методика расчета показателей NPS и CSI и как управлять данными показателями.

Курс «Стандарты сервиса в ВСП»

Менее чем за 15 минут Вы узнаете о стандартах сервиса и сможете увидеть на конкретных примерах, как необходимо взаимодействовать с клиентами в ВСП.

Сервисные курсы размещены – портал Мой Сбербанк_СЕБ_РБ_ОККО_Обучение сервису

ЖЕЛАНИЕ
СОПЕРЕЖИВАНИЕ
ЭМПАТИЯ
ПОДДЕРЖКА ЧУВСТВА
ЗНАНИЕ МИРА
ЛЮДИ
ВЗАИМОПОНИМАНИЕ
УМЕНИЕ
ПСИХОЛОГИЯ
ГРАНИЦЫ
КЛИЕНТЫ
ДАР
ЭМОЦИИ
СОУЧУВСТВИЕ
ОТЗЫВЧИВОСТЬ



Итоги Конкурса! ЛУЧШАЯ ИСТОРИЯ января-февраля 2016 ГОДА

**За январь-февраль 2016г. опубликовано 51 история по СЕБ
Среди территориальных банков Северный банк занимает 8 место**

Рейтинг голосов:

1 место – история ВСП № 17/0167 (рейтинг 50,97) – В. Кузнецов

2 место – история ВСП № 17/0238 (рейтинг 46,17) – М. Мыльникова

3 место – история ВСП № 8639/067 (рейтинг 45,17) – В. Осипова



Кузнецов Владислав Сергеевич,
Заместитель руководителя
ДО 17/0167"

«Страшная авария»

В отделение банка 17/0167 обратилась клиентка для совершения перевода ""Колибри"" в город Санкт-Петербург на сумму 350 тысяч рублей. Молодая девушка очень переживала и постоянно уточняла, можно ли ускорить процесс перевода денежных средств быстрее, чем за 15 минут. На уточняющие вопросы оператора (кому совершается перевод, знает ли она получателя денежных средств и почему такая спешка) девушка ничего не отвечала и попросила ускорить проведение операции. Сотрудник пригласил заместителя руководителя Кузнецова Владислава для подтверждения операции. Заместитель заметил, что клиентка сильно волновалась и решил выяснить кому все таки девушка совершает перевод. В результате клиентка рассказала, что ее муж уехал в командировку в Санкт-Петербург. Через некоторое время ей позвонили из этого города и сообщили, что муж попал в страшную аварию и срочно нужны денежные средства. Девушка не могла дозвониться до мужа и поверила звонившему ей мужчине. Владислав попросил еще раз связаться с мужем. В результате выяснилось, что с ним все хорошо, а телефон не отвечал, так как был вне зоны действия сети.

Написано по просьбе: Кузнецов Владислав Сергеевич, Северный Банк, Заместитель руководителя ДО 17/0167"

**ДЕЛИТЕСЬ ВАШИМИ
ИСТОРИЯМИ!
КОНКУРС
ПРОДОЛЖАЕТСЯ!**

Ссылка на портал https://idea.sberbank21.ru/dream_service

код для входа и регистрации на портал - **mbf754**