СБЕРБАНК

МЫ СОЗДАЕМ ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Еженедельный Отчет
Отдела клиентского опыта по СЕБ,
02.03.2016г.

Показатель CSI в бизнес плане и ППР на 2016г.

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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 обсл. 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 обсл.	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

СБЕРБАНК
Всегда рядом

Всего оценок CSI от 1 до 3
67 кейсов

Продолжается обзвон
16 клиентов

Отработка в ВСП
23 кейса, в т.ч.
Матрица кадровых решений – 5 ед.

- Жалоба на навязывание/ несанкционированное подключение продуктов/услуг сотрудником - 8;
- Жалоба на организацию обслуживания/ перенаправление от сотрудника к сотруднику - 4;
- Жалоба на очереди - 2;
- Некорректное поведение -1;
- Прочее – 8.

Не требует отработки в ВСП
6 кейсов, из них:
- ✔ Жалобы на УС – 3;
- ✔ Клиент ошибочно поставил низкую оценку – 2;
- ✔ Телефонный номер принадлежит другому клиенту- 1.

Недозвон
(min 5 звонков клиенту)
22 клиента

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)

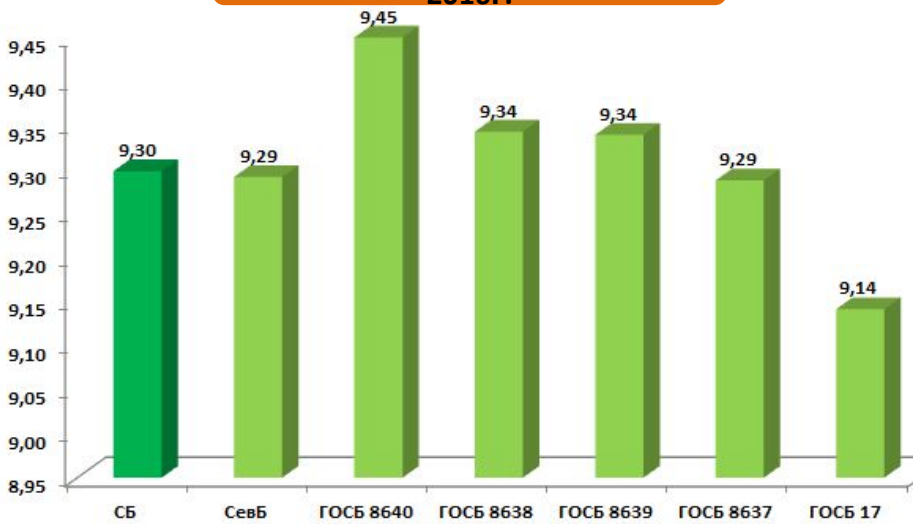
Итоги CSI (ВСП) в 1 кв. 2016г.

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

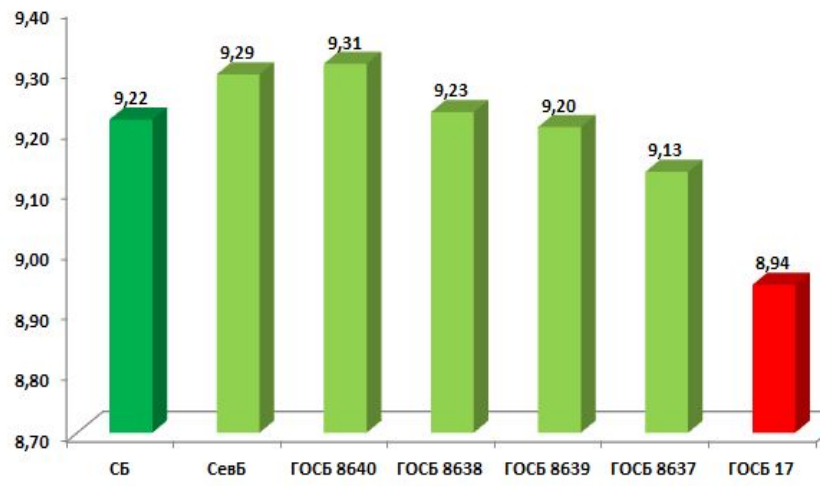
СБЕРБАНК
Всегда рядом

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.

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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 Анна Нохаевна	9	2935	149	9,13	100,4%
31	17	Михайлова Анастасия Андреевна	8	4267	275	9,11	100,1%
32	8637	Турушева 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	Цыцерова 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	Бутявина Мария Викторовна	28	8935	473	9,04	99,3%

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

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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.

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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

№ п/п	ГОСБ	ВСП	Отправлено	Ответов	CSI	Выполение 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%

Ðåéòèíã ÂÑÏ_18.02.2016

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

№ п/п	ГОСБ	ВСП	Отправлено	Ответов	CSI	Выполение 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%

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

СБЕРБАНК
Всегда рядом

ВСП	Обращение клиента
8639/0011	Клиент обратился в банк длят 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 нет 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 вклада 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 включении кейсов в Матрицу кадровых решений
по обратной связи от критиков CSI от 29.02-02.03.2016г.

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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 одобрят, что клиент будет оплачиать сумму страховки ежемесячно. При подписании докоментов по кредиту клиент увидел, что ему придется заплатить единоразово. 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.

СБЕРБАНК
Всегда рядом

ТОП факторы низких оценок по CSI	ВСП	Обращение клиента
Жалоба на навязывание/ несанкционированное подключение продуктов/услуг сотрудником (7 кейсов)	8639/0103 8639/007	№ 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. № 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.
Жалоба на организацию обслуживания/ перенаправление от сотрудника к сотруднику (3 кейса)	8637/0278 17/0138	№ 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. № 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?

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

СБЕРБАНК
Всегда рядом

ВСП	Обращение клиента
8637/0235	Жалоба клиента: 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 ТО73, окно обслуживания 11. Комментарии ВСП: 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).

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 бессилен перед сбербанковской машиной, когда мошенники воспользуются его интернет-офисом. Что пенсионеру проще дойти до отделения и заплатить через терминал, чем через эти ваши интернеты 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 воспользоватся и с довольно неплохим шансом подобрать нужный ПИН. Отлично сработано! …

Я уже сбился со счету 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

Убедитесь, есть ли в наличии в ВСП
Простые правила безопасности для выдачи клиентам.

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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 2. Формулирует цель НС: "Что конкретно должно измениться в поведении сотрудника?" Цель - не поругать и наказать, а научить!	ЗРВСП/РВСП
"Расскажи"	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	

Внимание!

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

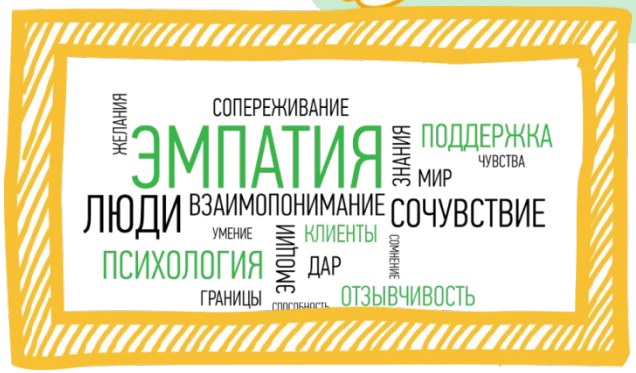
***Техника "Мастер диалога"**

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

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

Итоги Конкурса!
ЛУЧШАЯ ИСТОРИЯ января-февраля 2016 ГОДА

СБЕРБАНК
Всегда рядом

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**