

Polska



Tajemniczy klienci zbadali jakość obsługi w bankach

2018-02-06 12:27:04



Badanie jakości obsługi klientów w bankach przeprowadziła spółka „Dive Lietuva”. Tym razem tajemniczy klienci odwiedzili banki „Citadele”, „Medicinos bankas”, „Luminor”, SEB, „Šiaulių bankas”, „Swedbank”. Podczas wizyt tajemniczy klienci interesowali się możliwościami otworzenia rachunku bankowego. W 2017 r. poziom obsługi klientów w bankach na Litwie oceniono na 87,7 % ze 100 % możliwych do uzyskania. Odpowiada to grupie średniej jakości obsługi. W porównaniu z poprzednim rokiem, wynik pogorszył się o 1,8 pkt. procentowych. Jakość obsługi na Litwie była najwyższa spośród krajów bałtyckich, jednak z drugiej strony, jedynie na Litwie odnotowano spadek poziomu obsługi, a na Łotwie i w Estonii odnotowano wzrost. Trójka liderów na Litwie w ciągu roku nie uległa zmianie. Bank „Citadele” uzyskał 99,6 %, „Šiaulių bankas” – 98,1 %, a SEB – 95,7 %. Wg danych badania, trójka liderów w ciągu roku jeszcze bardziej poprawiła jakość obsługi swych klientów. Badanie także pokazało, że najmocniejszą stroną banków na Litwie jest wygląd pracowników (100 %), początek kontaktu (94 %) oraz zdolności komunikacyjne (91 %). Nieco gorzej zostały ocenione takie kryteria jak: przedstawienie oferty lub rozwiązania (88 %), identyfikacja potrzeb klientów (82 %), zakończenie kontaktu (82 %). Natomiast najsłabszym punktem obsługi klientów była sprzedaż usług dodatkowych – 77 %. (*Verslo žinios, 24.01.2018*)



INNOWACYJNA GOSPODARKA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO
ROZWOJU**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego