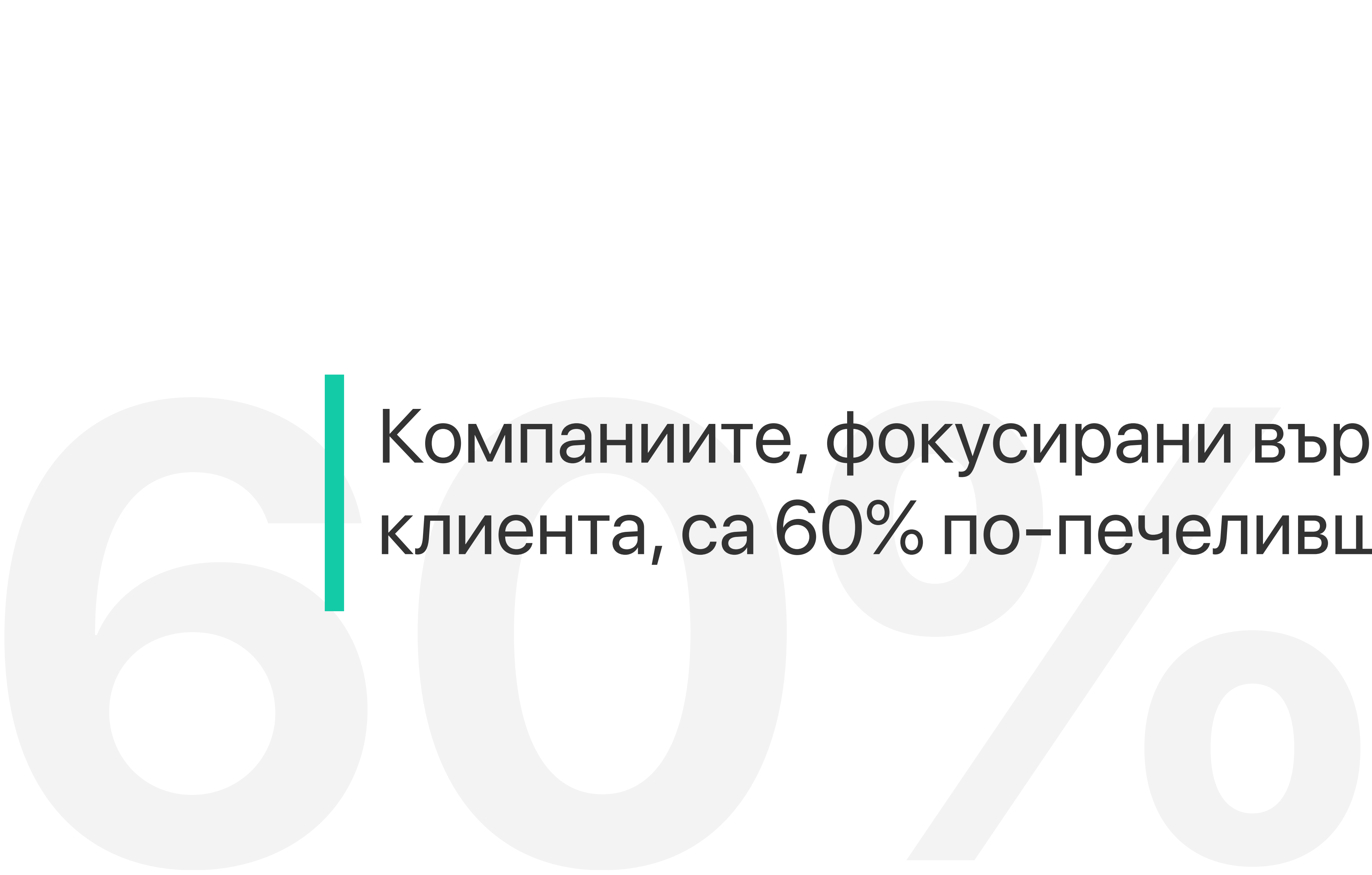


Финансови услуги,
фокусирани върху клиента





Компаниите, фокусирани върху
клиента, са 60% по-печеливши

*Проучване на Deloitte & Touche

Традиционни компании

Целят да максимизират приходите и пазарния дял

Компании, фокусирани върху клиента

Целят клиентът да се чувства щастлив преди, по време на и след предоставяне на услугата



“

We take care of the people, the products,
and the profits—in that order!

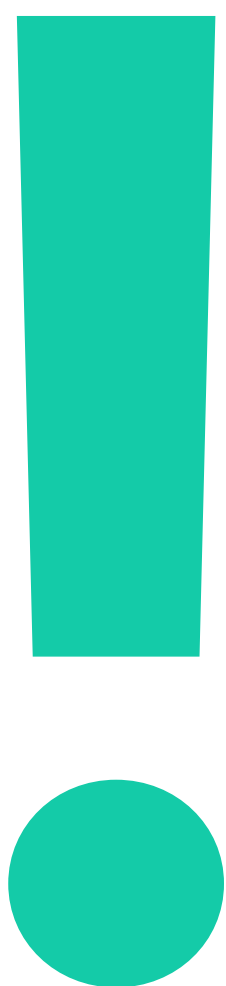
Ben Horowitz

недоволни служители

=

недоволни клиенти

Задължено



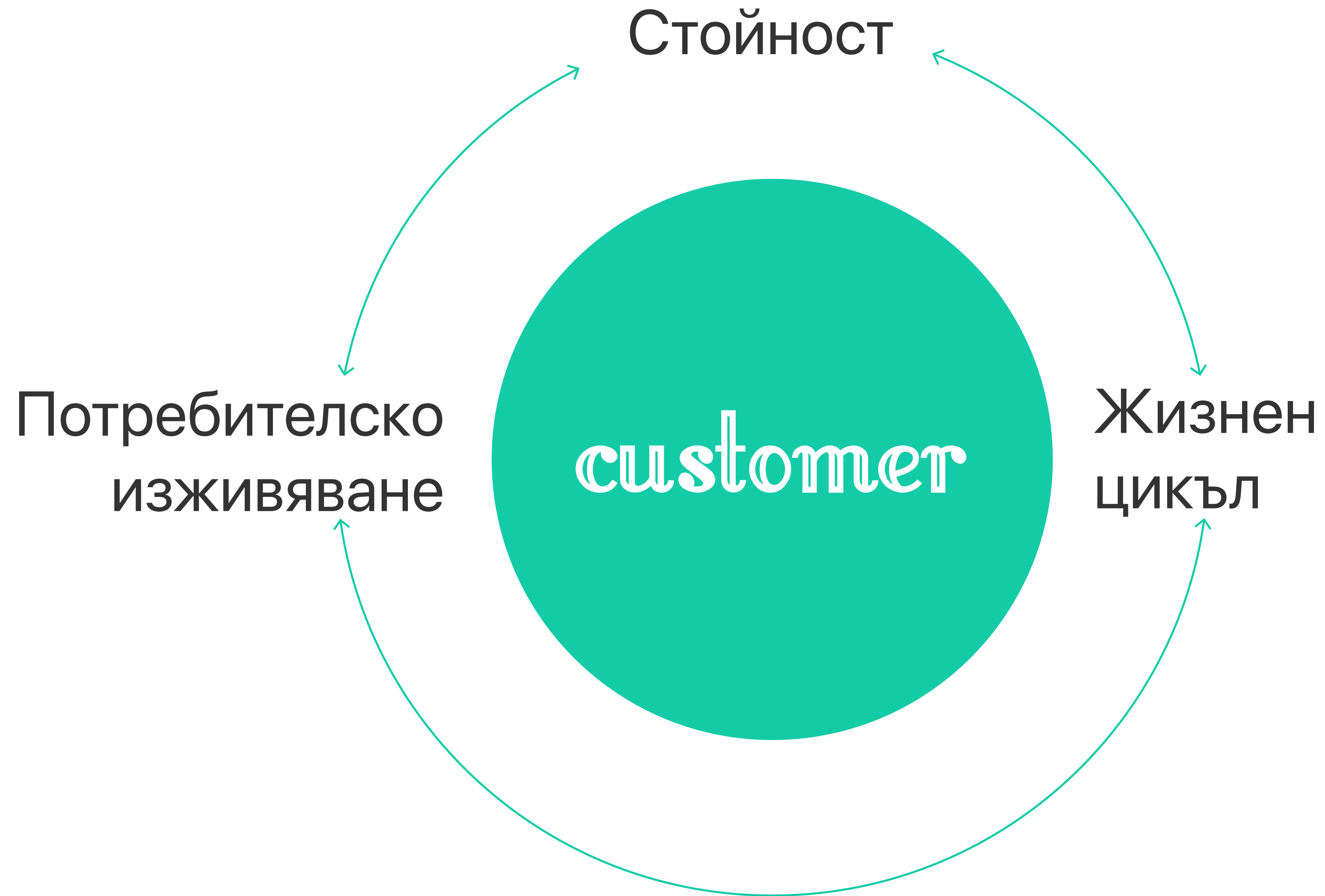
Фокусът върху клиента е интегриран
в ДНК-то на компанията



Едни от най-добрите,
просто добри не е опция

Честни и грижовни
към всеки член на екипа и към нашите клиенти

Горди и смирени -
горди с това което сме, но знаем, че можем повече





Откриване на сметка

40 минути



VS.

5 минути



Имам проблем



VS.

Доставчикът се
свързва с мен и
разбира проблема ми



Тарифата е дълга 6 страници, някой се
опитва да ме подведе



Какво е БИСЕРА, SEPA? Аз просто
искам да изпратя пари!



Какво е дебит, кредит,
вальор? Искам просто да
проследя движенията по
сметката си!



VS.

Супер! Виждам колко
точно съм изхарчил и дори
парите са класифицирани
по тип разход.



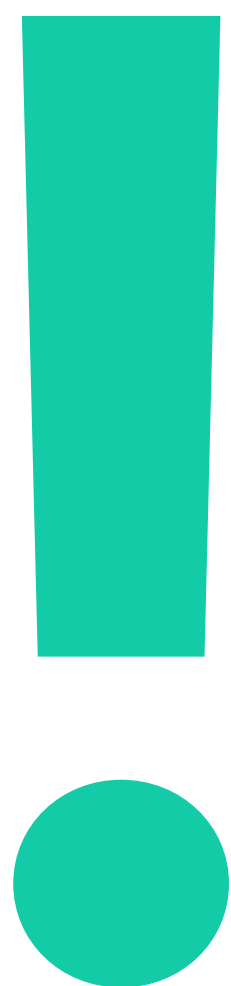
Не виждам смисъл защо
ме таксуват за това



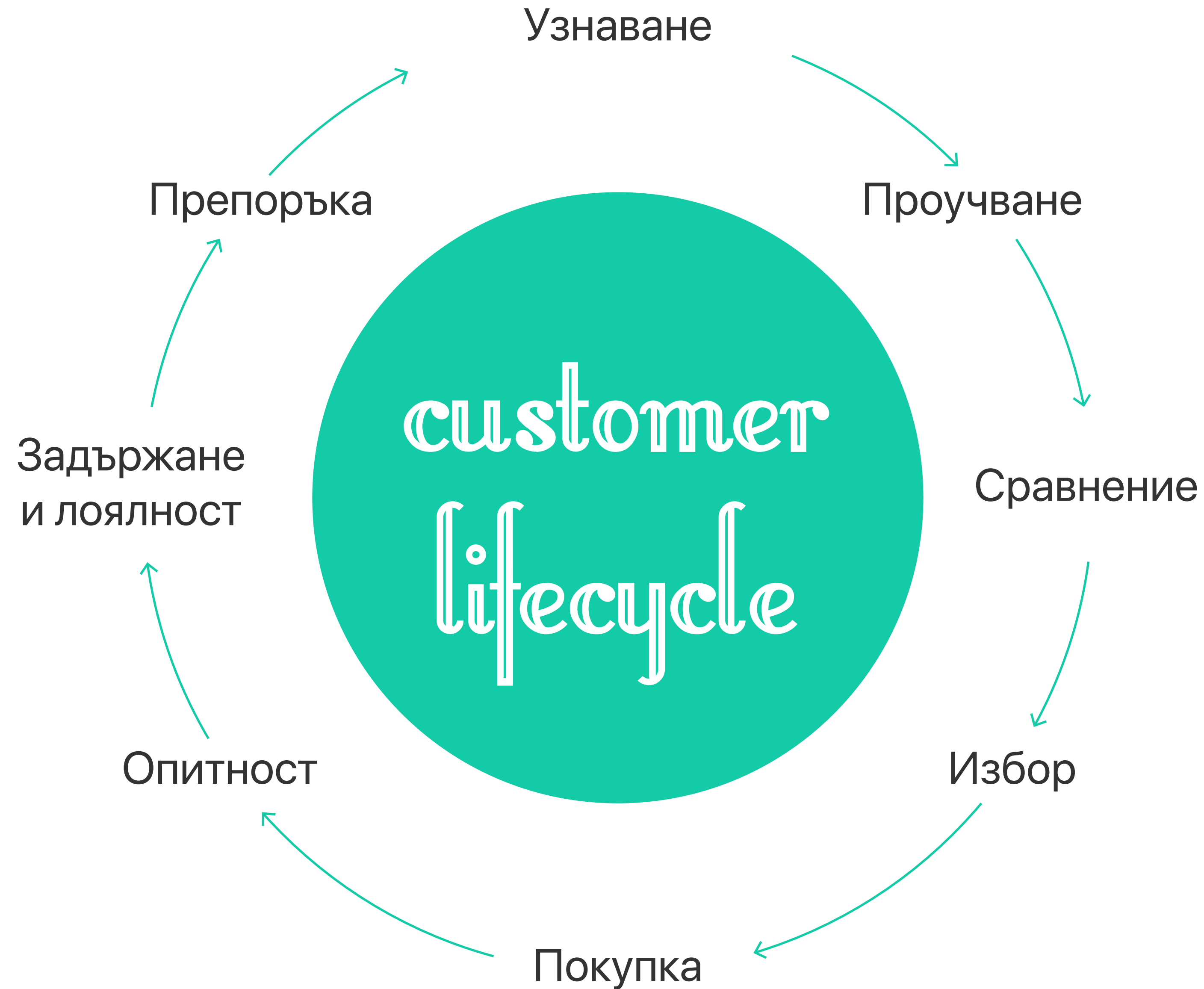
VS.

Това заслужава всяка
стотинка!





Печелим, само когато клиентът
осъзнава, че получава стойност



Количественни показатели

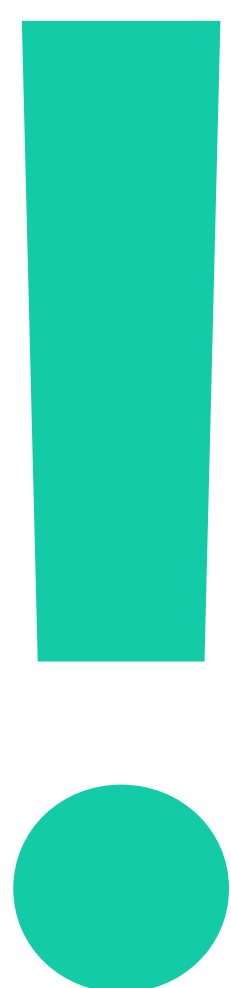
- Аналитични инструменти

data

Качествени показатели

- Обслужване на клиента
- Пряк контакт

value



Правим само продукти, които с
удоволствие бихме използвали като
потребители