



Банк высокой культуры

Основные направления работы с клиентской лояльностью

Май 2019

Структура ключевых блоков лояльности БСПБ

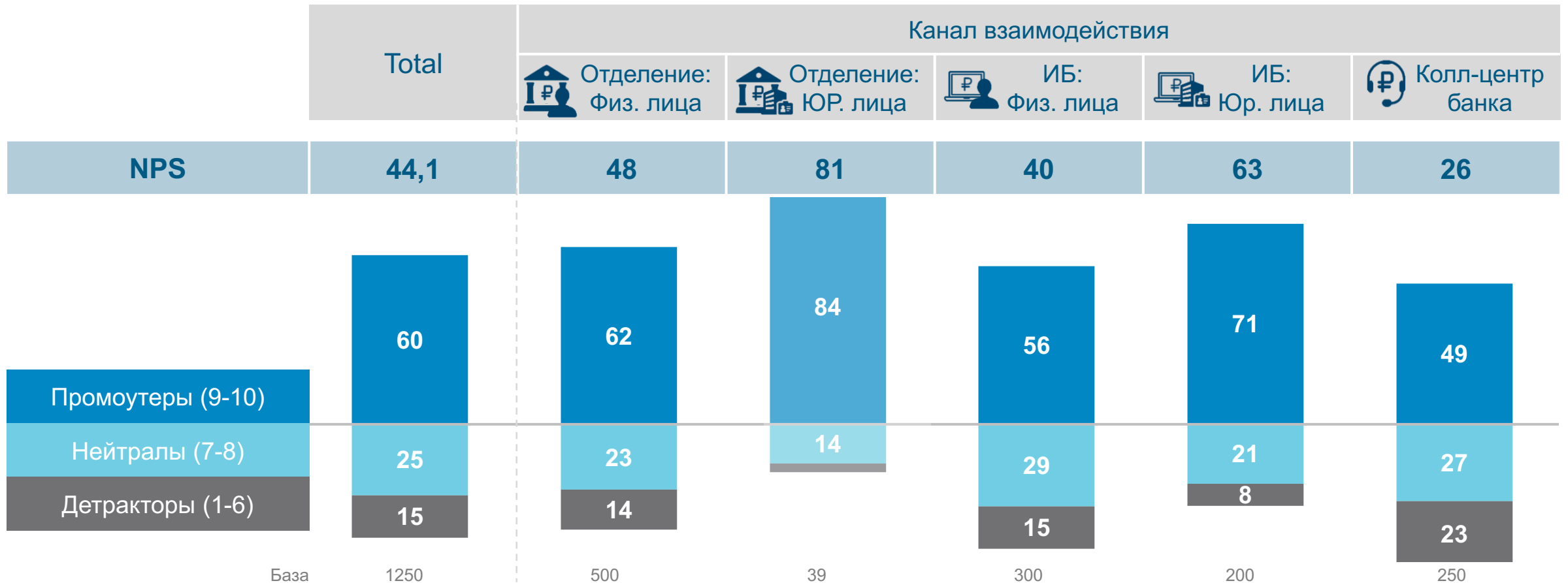


Основные методы и этапы обработки ОС

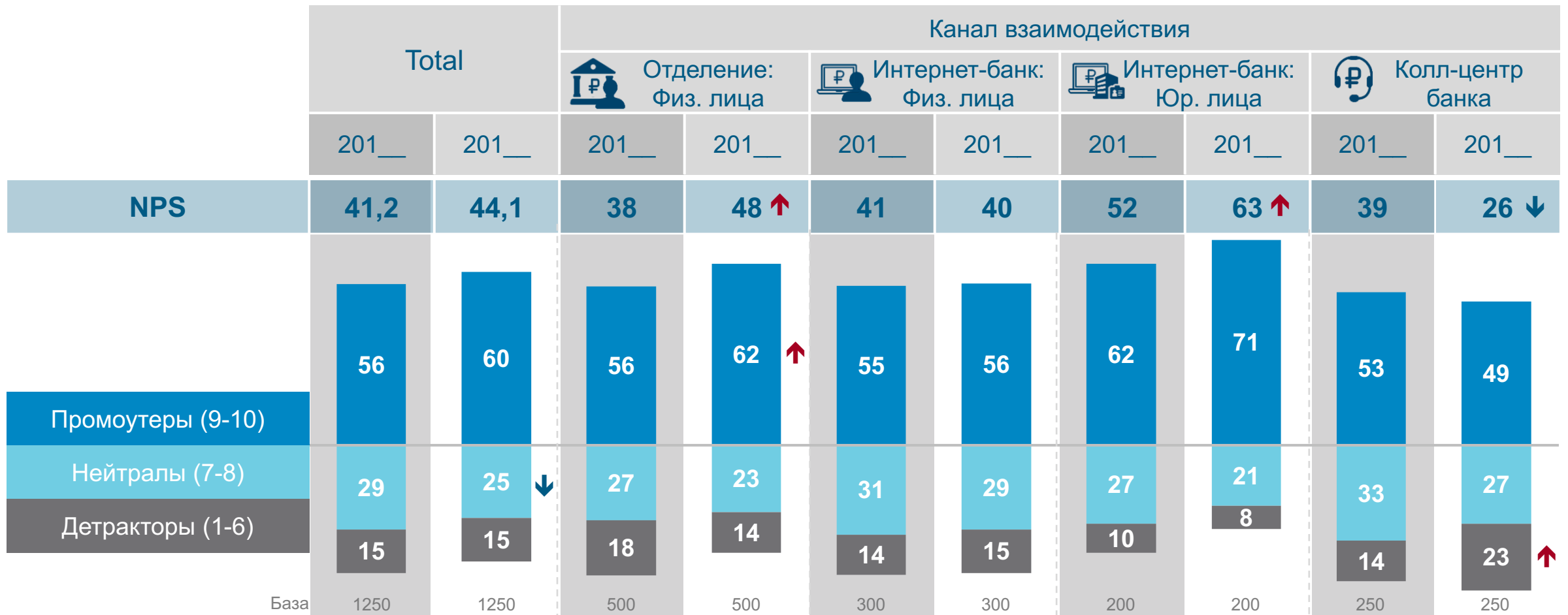


Net Promoter Score

Индекс NPS 201__ года - **44**



Net Promoter Score: динамика



Причины готовности рекомендовать Банк

Уровень обслуживания, как и в прошлом году остается главным достоинством Банка Санкт-Петербург, но доля тех, кто его выделял, уменьшилась. Клиенты стали чаще отмечать удобство мобильного банка и положительный опыт решения проблем или их отсутствие.

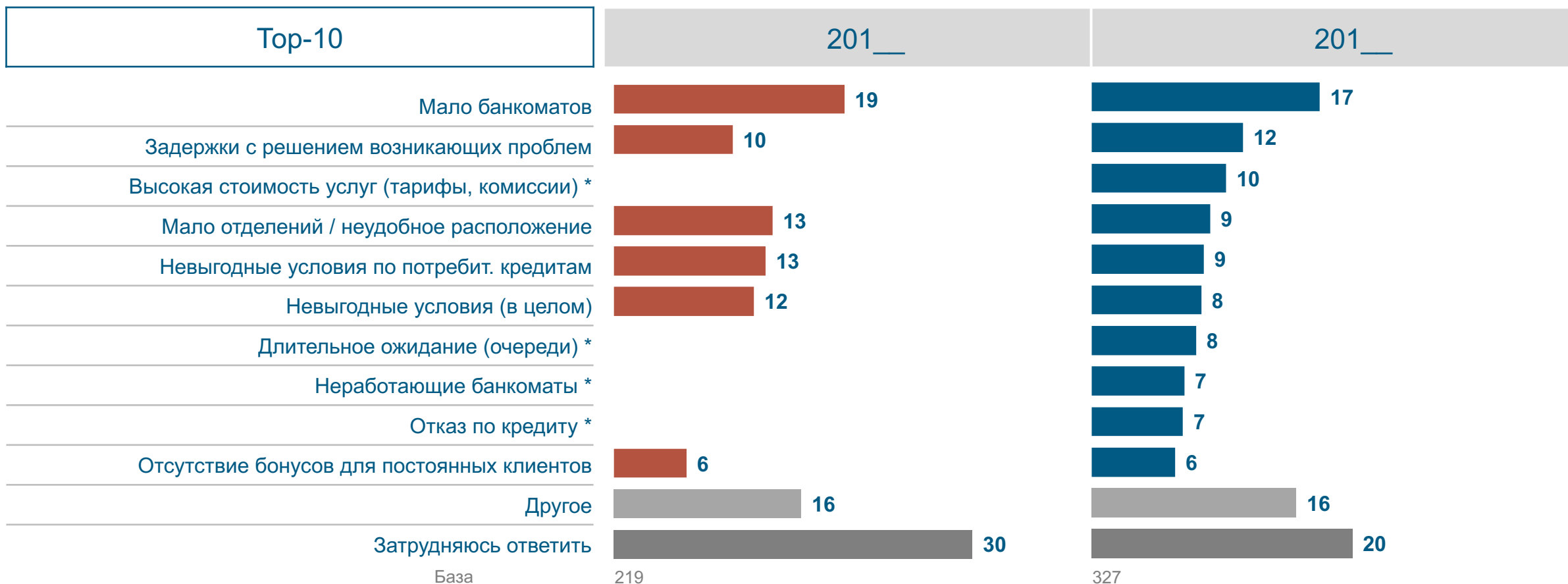
С2. Почему Вы готовы рекомендовать Банк Санкт-Петербург своим друзьям и знакомым?



Причины неготовности рекомендовать Банк

Отсутствие достаточного количества банкоматов остается основной причиной недовольства. В целом не наблюдается существенной разницы по сравнению с прошлым годом.

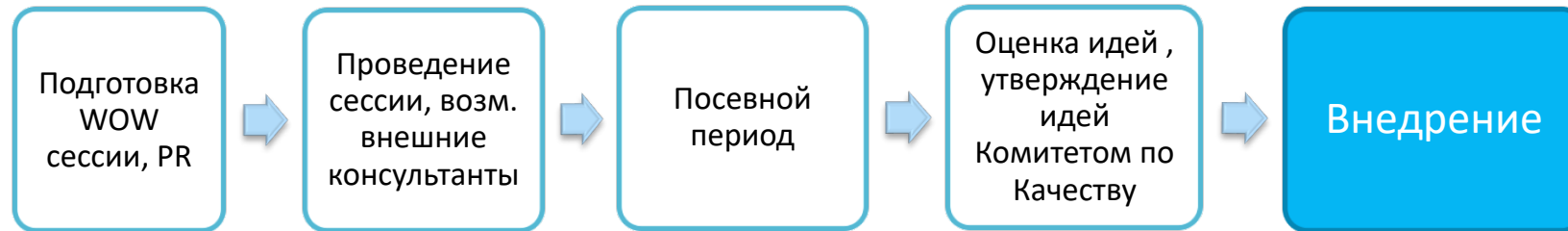
С2. Почему Вы готовы рекомендовать Банк Санкт-Петербург своим друзьям и знакомым?



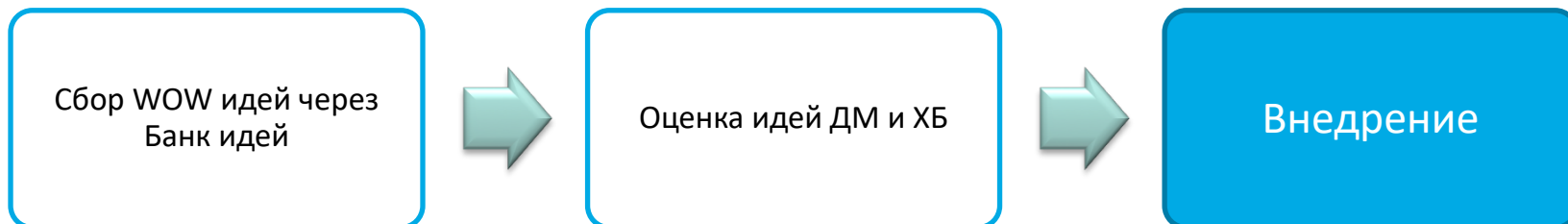
*Вариант ответа добавлен в анкету только в 2017 году

Циклы посева и внедрения WOW

Организация WOW сессий с участием ХБ, ДМ, ДОБП, клиентских менеджеров (не менее 2-х в год)



Отбор идей из потока «Банк идей»





БАНК
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Банк высокой культуры

Спасибо за внимание!