

Zadovoljstvo strank je pomembno za uspešno poslovanje

Nezadovoljstvo je priložnost za izboljšave



Igor Horvat

Zadnje merjenje zadovoljstva smo izvedli v drugi polovici leta 2002. Rezultati so pokazali, da so podjetja enako zadovoljna kot prebivalci. Zadovoljstvo podjetij je bilo nekoliko nižje, kot leto poprej. V raziskavi je sodelovalo 700 podjetij, ki poslujejo z našo banko. Najbolj zadovoljna so srednje velika podjetja, sledijo velika podjetja, mala podjetja in ostali poslovni subjekti. Anketirana podjetja so bila najbolj zadovoljna z osebnim in trženjskim pristopom bančnih delavcev, s storitvami, s sodobnimi načini komuniciranja in poslovanja...

Izboljšati predvsem elektronsko bančništvo

Na osnovi večjega deleža pritožb predvidevamo, da sta

Največje priložnosti za povečevanje zadovoljstva strank imamo pri elementih, ki so zanje najpomembnejši in so jih najnižje ocenile.

razloga, ki sta pomembno vplivala na nižje zadovoljstvo podjetij, prenos plačilnega prometa na banke ter naraščajoča konkurenčnost. Zato izvajamo aktivnosti, ki bodo vplivale na poslovanje elektronskega bančništva ter na postopke za nakup in uporabo storitev.

Več izboljšav je predvidenih na področjih, ki so strankam nadpovprečno pomembna, a so bile z njimi nekoliko manj zadovoljne. Stranke so tako v tujini kot pri nas še najmanj zadovoljne s cenami, ki sodijo med najpomembnejše dejavnike zadovoljstva. Pridružitveni proces k Evropski uniji bo vplival na nadaljnje zniževanje obrestnih mer in tarif, k čemur bomo pripomogli tudi sami z zniževanjem naših stroškov.

Z novo organiziranostjo Skupine NLB, ki je usmerjena k stranki, se odpirajo nove priložnosti za nadaljnji razvoj poslovanja in zagotavljanje še bolj celovitega, prepoznavnega skrbništva predvsem malim in srednje velikim podjetjem.

Upamo, da bodo naše aktivnosti v naslednjih letih naletele na ugoden odziv strank.

Zadovoljstvo strank ima pomembno mesto v strategiji

Skrb za večje zadovoljstvo strank smo že pred leti zapisali med ključne strateške cilje Skupine NLB. Z analizami pa smo potrdili tudi teorijo, da so bolj zadovoljne stranke tudi bolj

V Skupini NLB že vrsto let redno merimo zadovoljstvo strank in načrtujemo ter izvajamo raznovrstne dejavnosti, s katerimi želimo doseči večje zadovoljstvo naših strank. Večina naših strank je na splošno zadovoljnih.

zveste svoji banki. Zato si želimo imeti čimveč zadovoljnih strank, ker je od njih odvisno nadaljnje uspešno poslovanje banke.

Bo zadovoljstvo podjetij višje/nižje?

Na to vprašanje nam boste tudi letos odgovorile stranke. Merjenje zadovoljstva bomo izvedli v jesenskih mesecih preko raziskovalne agencije Gral Iteo. Vaše mnenje nam bo dragocena informacija za nadaljnje delo.

Igor Horvat, vodja Oddelka za strateški marketing in razvojni program