



Klientide tagasiside kogumine ja kasutamine SEB-s.

Kas sellest piisab, et pakkuda parimat kliendikogemust?

Anniki Toming

SEB Pank

SEB arvudes

2023

10 000 videokohtumist

268 000 kõne

293 000 kohtumist

66 000 tagasisidet

650 ettepanekut



Kliendikogemus.

Meie definitsioon.

Kliendikogemus on see, kuidas kliendid end pärast meiega toimunud suhtlemist tunnevad.

See hõlmab nii realselt lahendust kui ka emotsionaalset kogemust.



Eesmärgid

Mis on meile oluline?

Kas oleme õnnelikud SEB-s?

Töötajate kaasatus

Insight

Kas kliendid on meiega rahul?

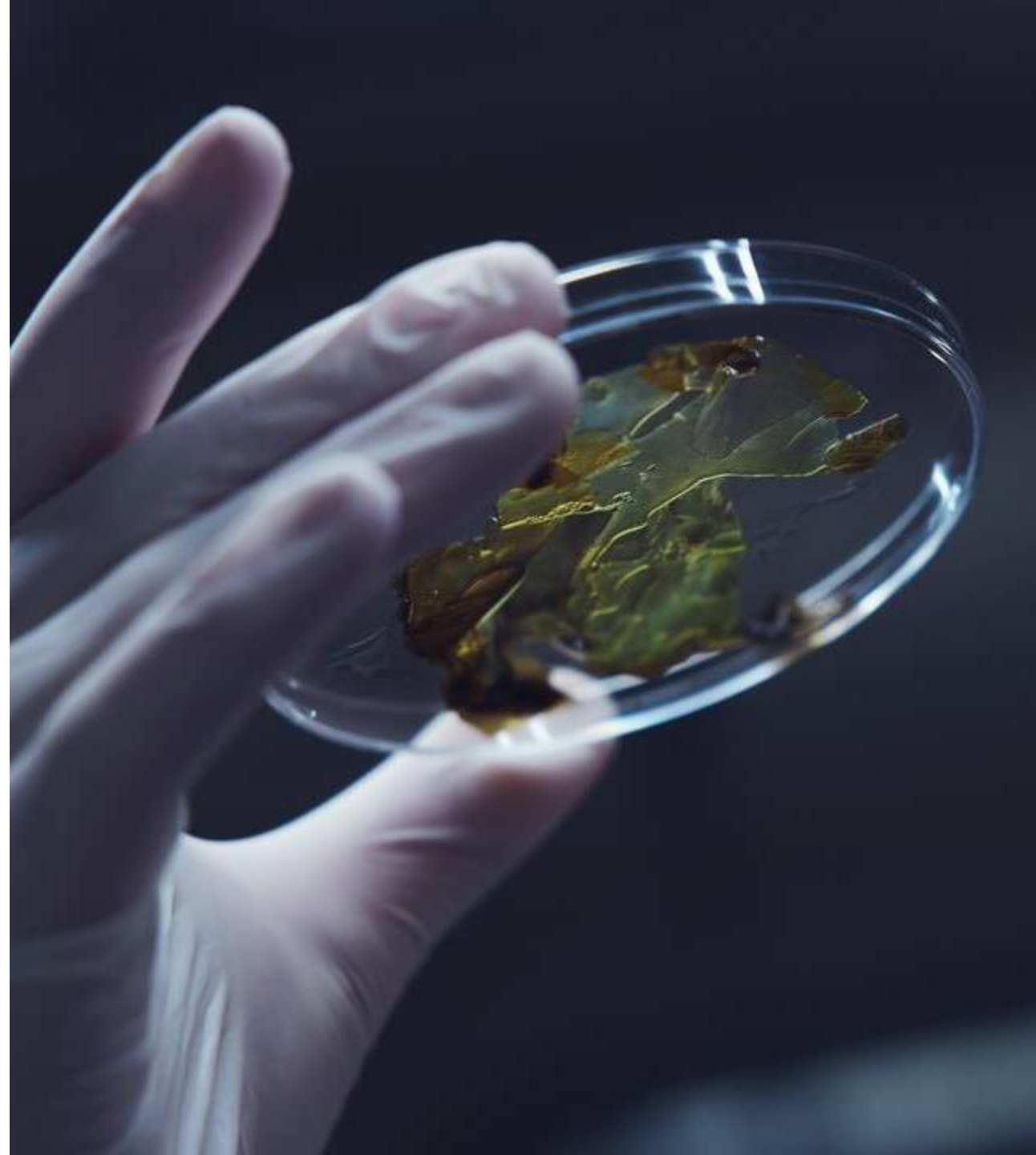
NPS/TRIM

Turu-võrdlusuring

Milline on positsioon tööandjana?

Atraktiivne tööandja

Turu-võrdlusuring



Brändi tähenduslikkus

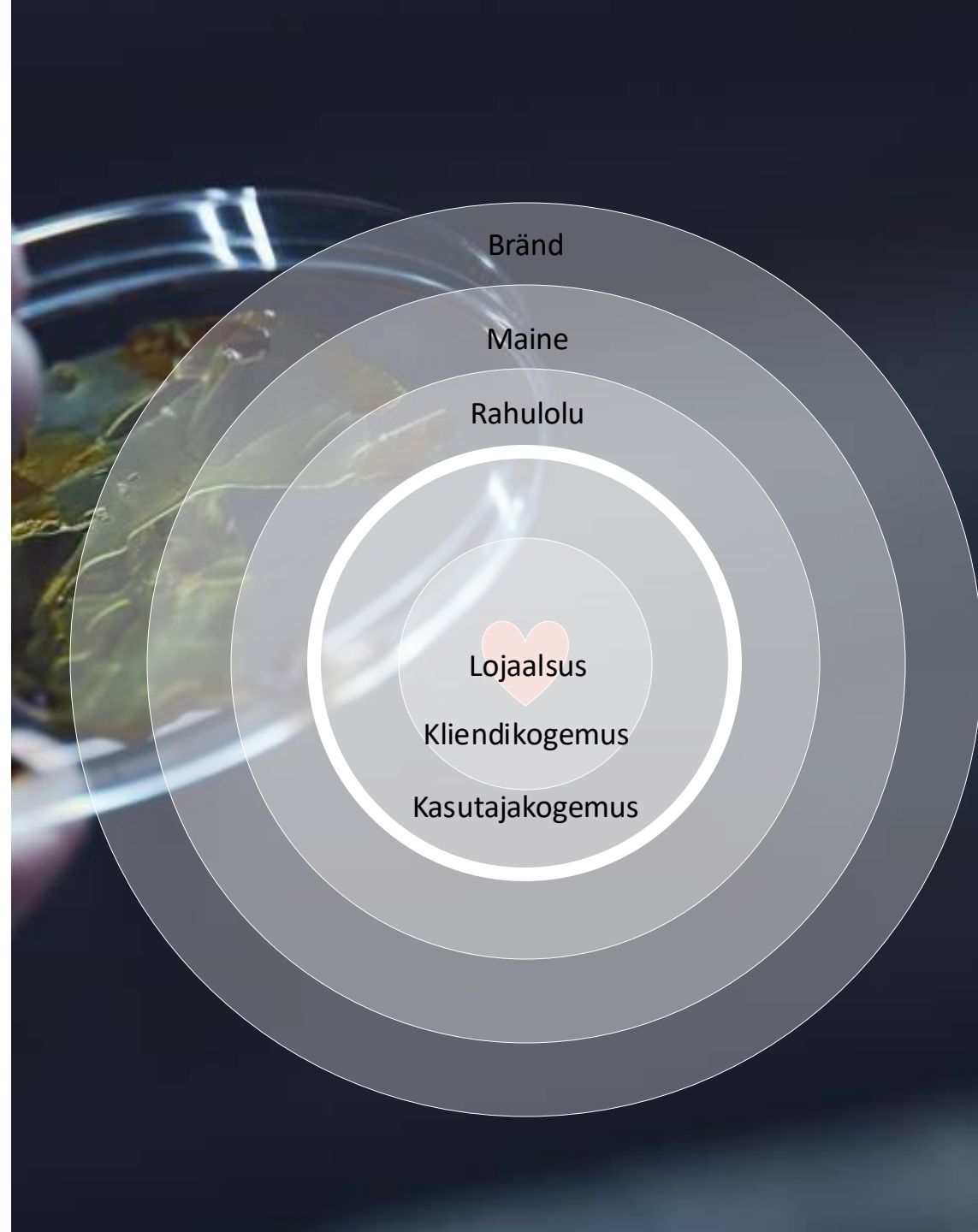
Brändikogemus (tuntus, maine)

Kliendirahulolu

Klienditeekonnad

Kliendikogemus

Lojaalsus

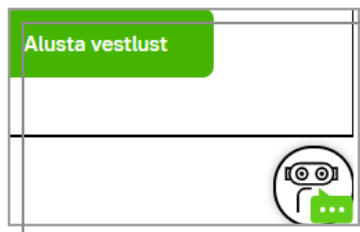


Tagasiside kogumine

Kõned



Juturobot



Klienditeekonnad



Töötajad



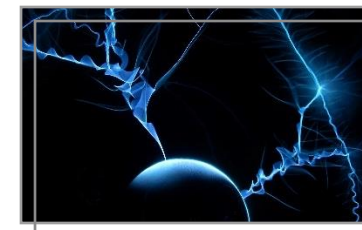
Kirjad



Mobiilirakendus



Kaebused



Nõustamine

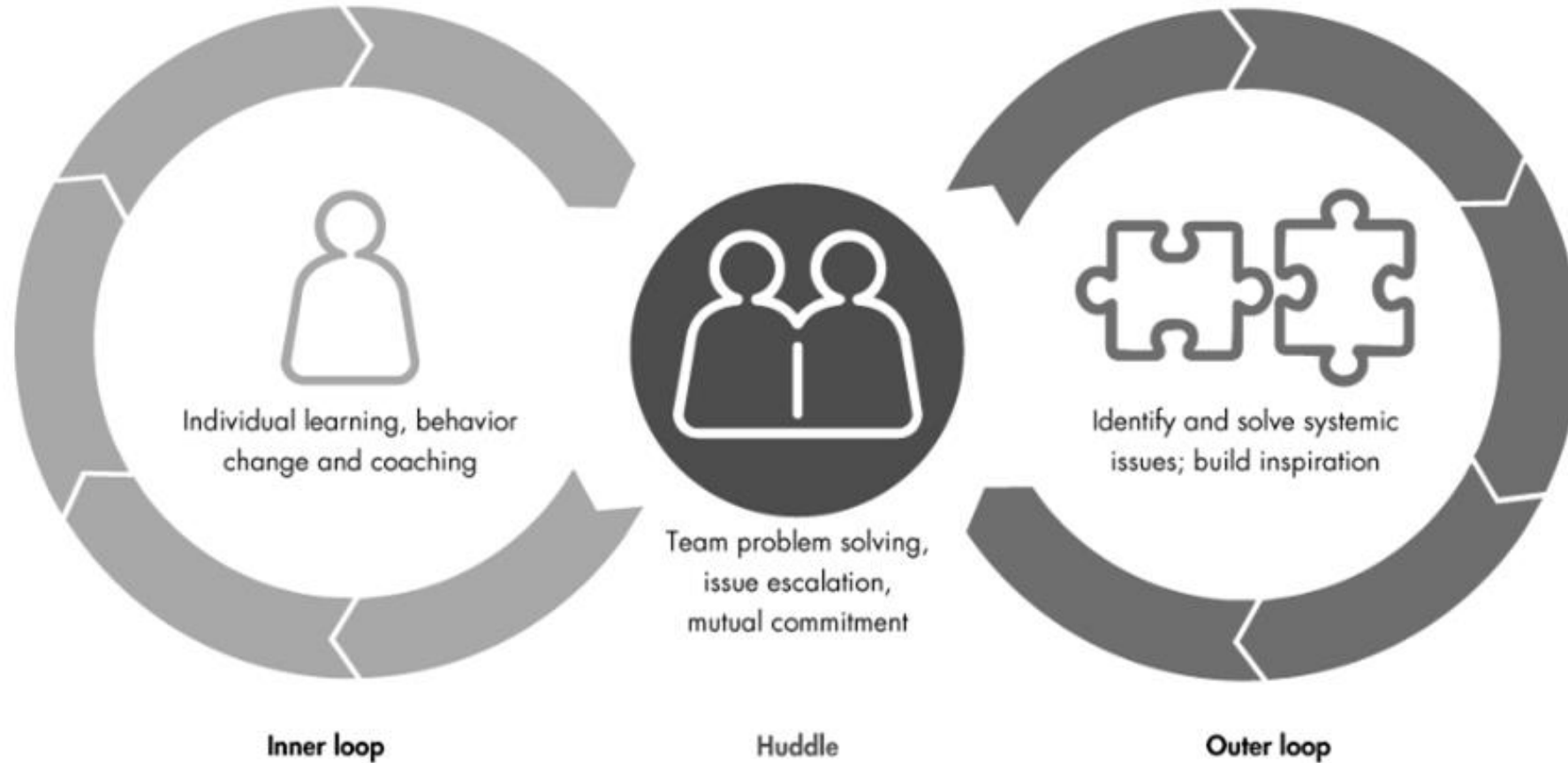


Internetipank



Tagasiside tõlgendamine

Kuidas tõlkida klientide tagasiside konkreetseteks sammudes, et parandada kliendikogemust.



Note: Net Promoter®, Net Promoter System®, Net Promoter Score® and NPS® are registered trademarks of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc.
Source: Bain & Company

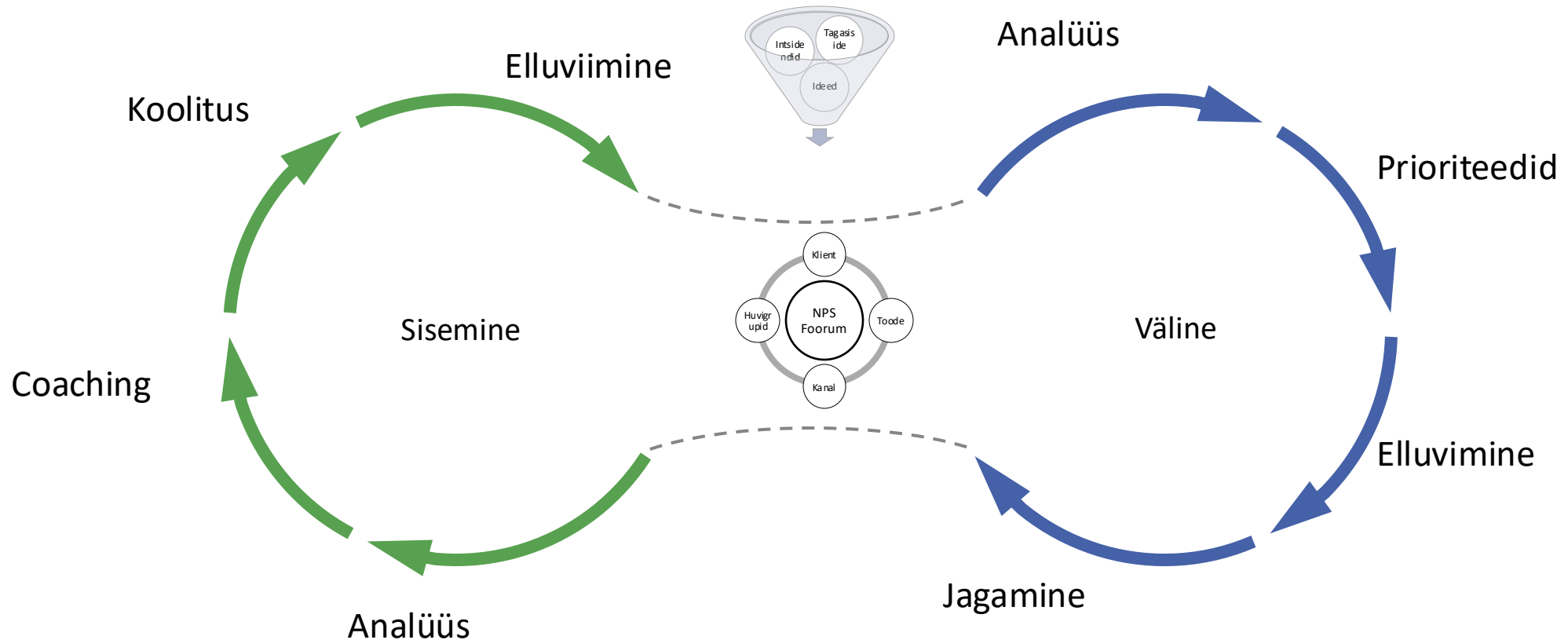
Kuidas me tõlgime klientide tagasisidet

Teeninduse operatiivne parandamine

Töötajate oskuste pidev parandamine läbi *coachingu*.

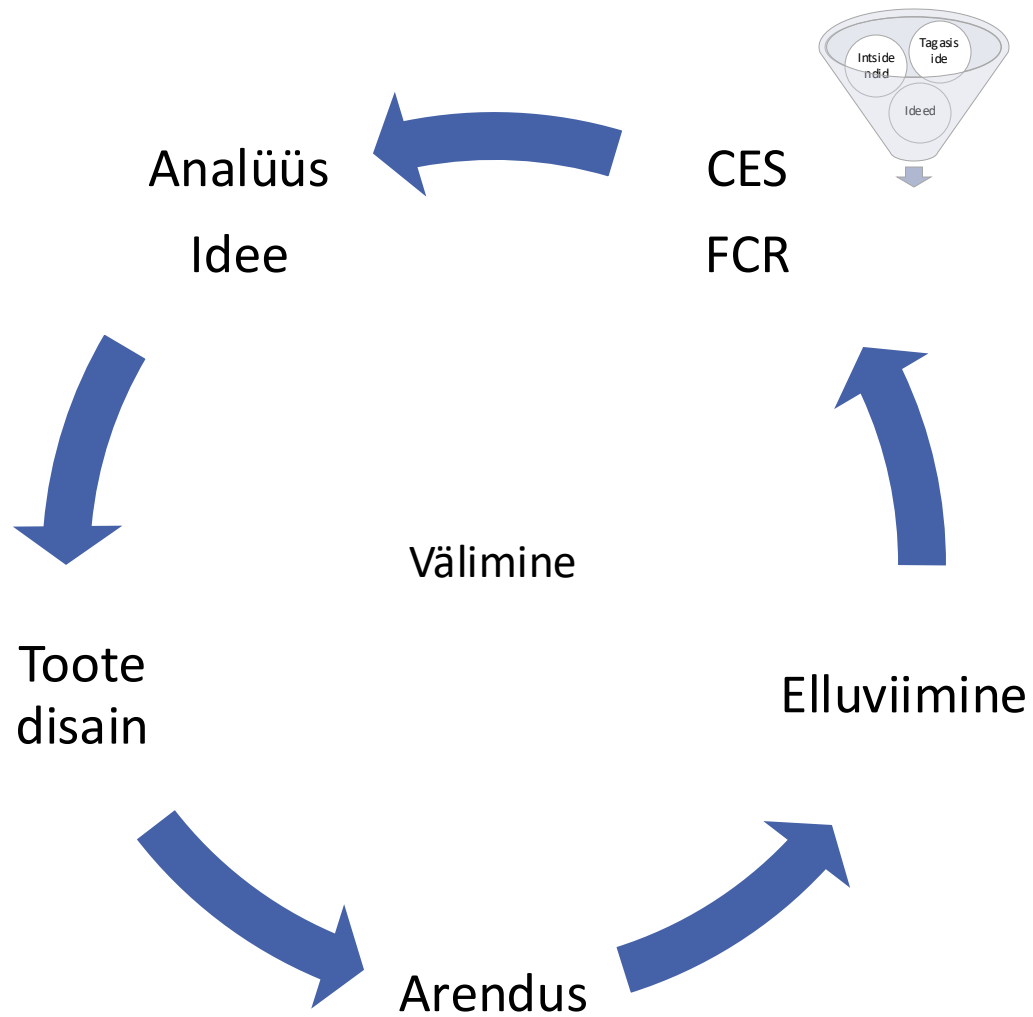
Teenuse struktuurne parandamine

Struktuursete probleemide tuvastamine ja teadvustamine (p)arendusteks.



Teenuse parandamine

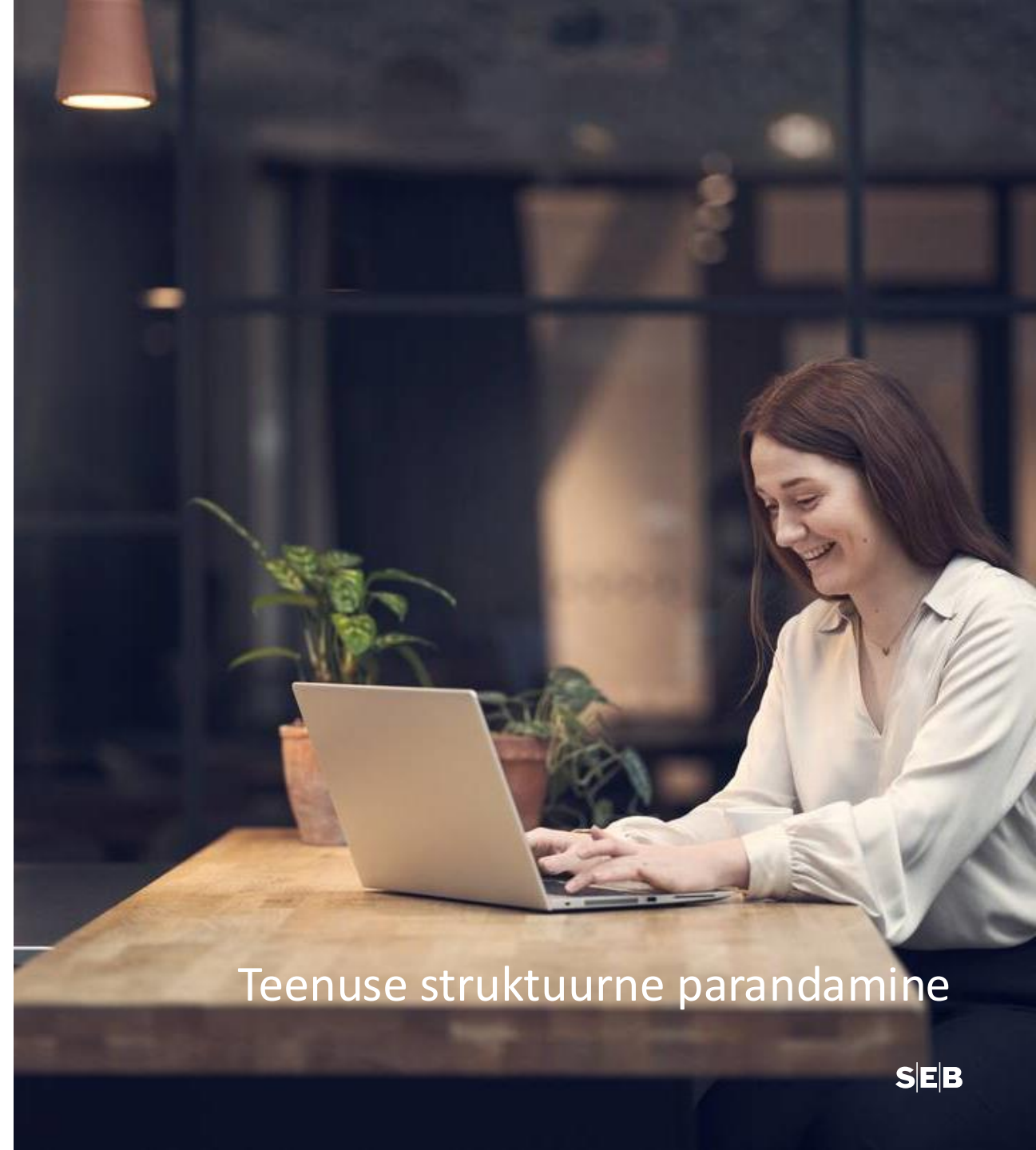
Struktuursete probleemide tuvastamine ja teadvustamine (p)arendusteks.



Teenuse struktuurne parandamine

Igapäevane tähelepanu

- Igapäevane tagasiside jagamine
 - Teavitused meilile
 - Teamsi grupid
 - NPS saadikud
- Eneseareng
 - Koostööpäevad/töövarjutamine
 - *Design thinking* koolitused
- Parandustegevused
 - Regulaarsed NPS arutelud
 - NPS saadikute foorum
 - UX
- Jagamine
 - #WeHearAndWeAct
 - #Futureshapers
 - Postrid



Teenuse struktuurne parandamine

NPS Saadikud

Mõista enda valdkonna kliente ning nende tagasisidet.

Info kogumine

- Igapäevased tagasiside teavitused
- NPS süsteemi kasutamine
- Töötajate tagasiside

NPS tegevusplaanid

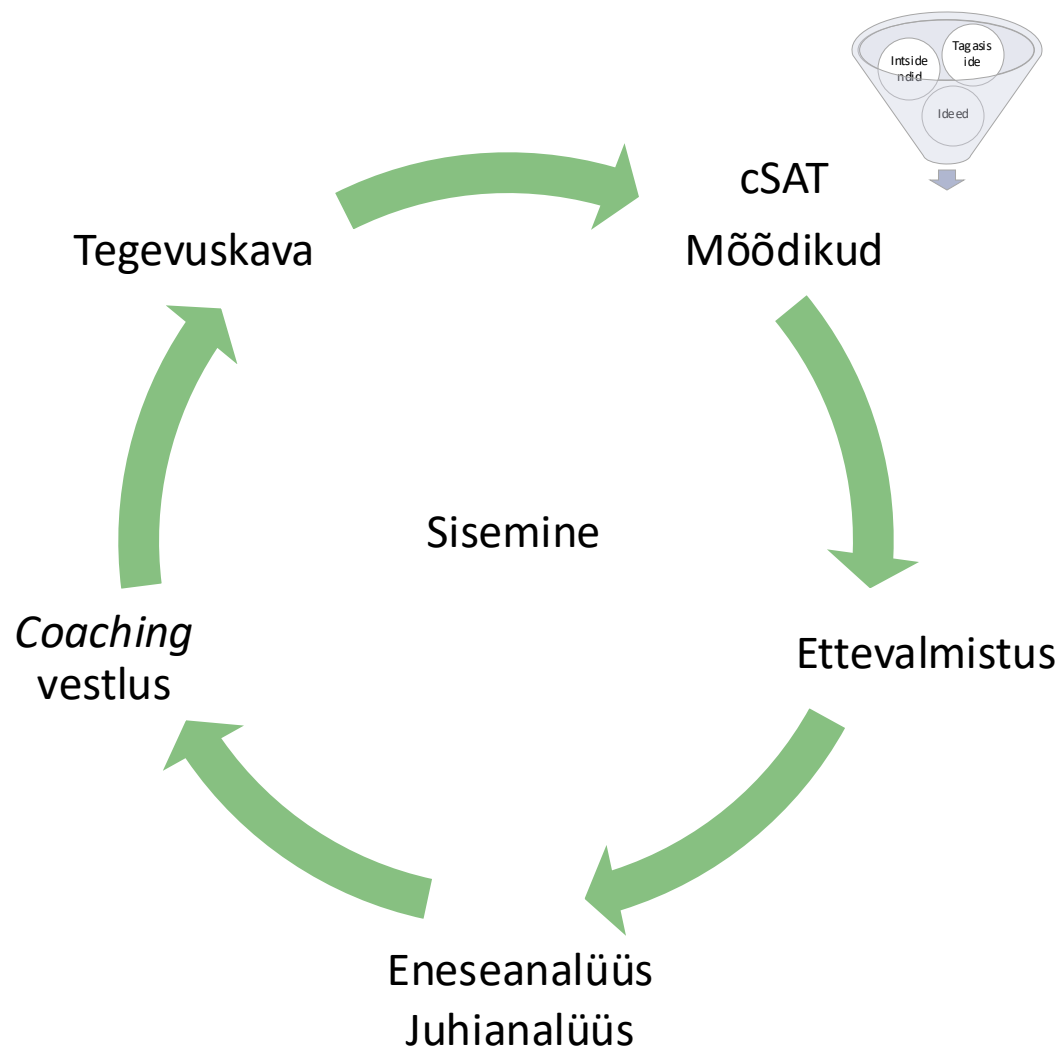
- Kvartaalsed ülevaated

Elluviimine ja jagamine

- Ülevaated muudatustest



Selged ootused. Juhi tugi.



Igapäevane tähelepanu

- Igapäevane tagasiside jagamine
 - Teavitused meilile
 - Ligipääs tagasisidele
 - Kiituste tahvel
- Eneseareng
 - Koostööpäevad/töövarjutamine
 - *Coaching*
- Parandustegevused
 - Regulaarsed NPS arutelud
 - NPS Saadikute foorum
- Tunnustamine
 - Parimate kliendilugude jagamine
 - #Futureshapers
 - Postrid



NPS Foorum

Kvartaalne kohtumine eesmärgiga kuulata klienti

Osalejad

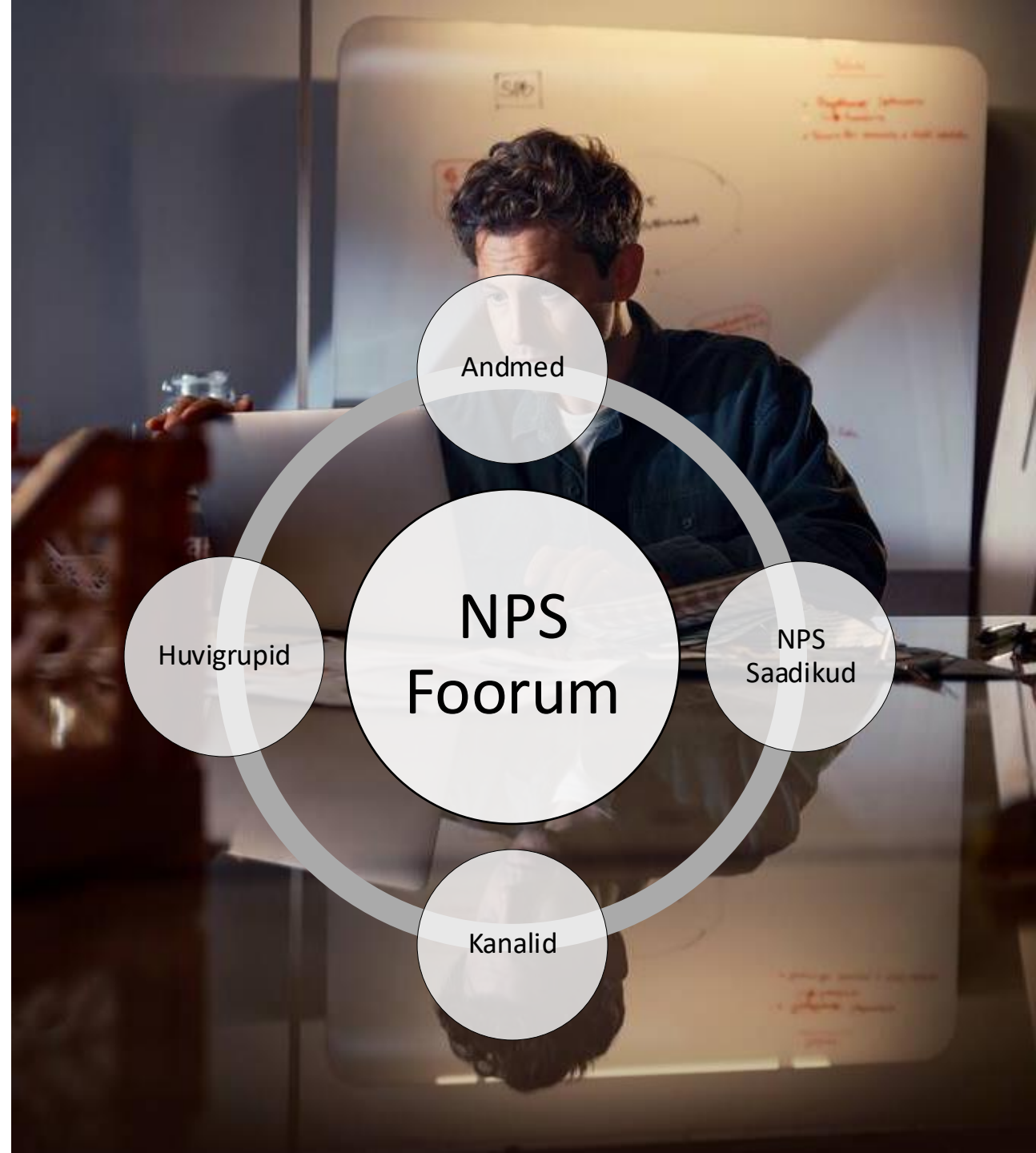
NPS saadikud
Klienditeeninduse esindajad
Üksuste juhid
Segment

Klientide tagasiside ülevaade

TOPP 5 väljakutsed
Tegevusplaanid
NPS trendid

Ülevaate tehtust

TOPP 5 muudatust

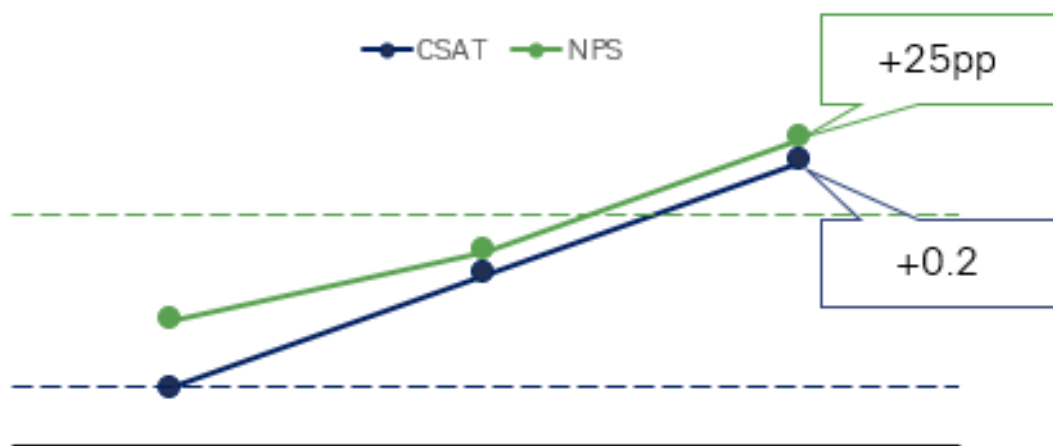


Tulemused

Turupositsioon

2

Kliendirahulolu ja lojaalsus



Kas sellest piisab?

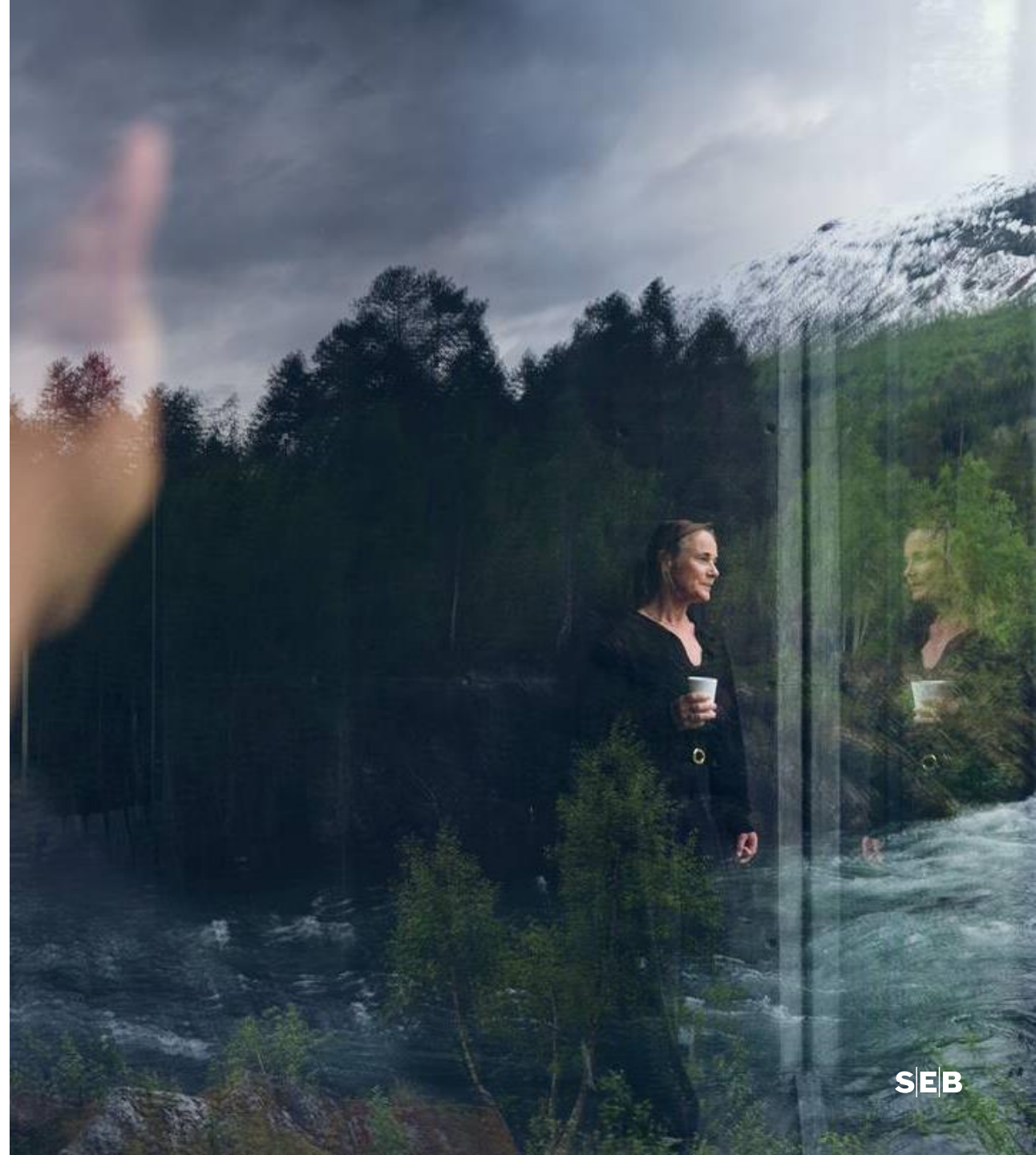
Juhtkonna toetus

Mõistetavad eesmärgid

Kokkulepitud plaanid

Vajalikud ressursid

Järjepidevus



Aitäh teile
igapäevase panuse
eest klientide
hoidmisel

Anniki Toming
anniki.toming@seb.ee

Loome suhteid, mis kestavad.