

## Тайное в банках

"Имеешь Право" номер 21 от 05.06.2006

# ИМЕЕШЬ ПРАВО



**Продолжается акция «ИП» «Таинственный покупатель». Совместно с агентством Nextep мы проверяем качество сервиса в столичных компаниях. В мае наши агенты посетили 100 отделений десяти крупнейших банков, работающих в Москве. Сегодня мы предлагаем вашему вниманию результаты их исследования.**

«Таинственный покупатель» - способ проверить, насколько дорожат своими клиентами различные компании. Суть методики такова: специально подготовленные люди под видом обычных покупателей посещают предприятия сферы услуг, подмечают недостатки и преимущества работы каждого из них, а после делятся впечатлениями, отвечая на вопросы развернутой анкеты. Кроме сухих оценок и цифр наши агенты предоставляли свои комментарии к визитам, останавливаясь на конкретных ситуациях, где та или иная компания проявила себя лучше (или хуже), чем другие.

Предыдущим объектом нашего исследования были московские продуктовые сети. На очереди - мониторинг обслуживания в столичных банках.

Привлеченные нами сотрудники агентства маркетинговых коммуникаций Nextep посетили 10 отделений каждого из следующих банков: Альфа-банк, Внешторгбанк, МДМ-банк, Ситибанк, «Уралсиб», Росбанк, БИНбанк, «Русский стандарт», Райффайзенбанк и Сбербанк. По сценарию «таинственные покупатели» (ТП) во время визита интересовались вопросами открытия вклада и предоставления кредита на покупку машины, но сделку с банком они, понятно, не совершали.

Анкета ТП состояла из восьми больших блоков: сложность поиска здания отделения банка (ОБ); внешнее состояние ОБ; внутреннее состояние помещения; оценка дисциплины сотрудников; внешний вид обслуживающего персонала; организация работы сотрудников; степень доброжелательности к посетителям; консультирование клиентов. Оценив каждый из этих параметров по условной шкале в 100 единиц и вычислив затем средний балл по банку в целом, мы составили свой рейтинг качества сервиса в финансовых учреждениях Москвы.

### Кто ищет, тот находит

Чтобы взять кредит в банке или завести там счет, сначала нужно этот самый банк найти. Это и стало первым параметром оценки финансовых учреждений для наших агентов. ТП оценивали достаточность и наличие указателей, штендеров (напольных конструкций для размещения информации) и то, насколько хорошо отделение банка заметно с улицы.

Хуже всех в этой номинации проявил себя «Русский стандарт» (40 баллов из 100 возможных). Во всех случаях ТП

отметили недостаточность указателей, облегчающих поиск банка, а штендеров не было вовсе. Похожая ситуация с указателями сложилась при поиске отделений «Уралсиба» (49 баллов). Как заметил один из наших агентов, никто из прохожих даже не мог подсказать, где находится банк.

Проще всего отыскать среди огромного скопления офисов в Москве отделения Альфа-банка (81 балл), Внешторгбанка (67 баллов) и Райффайзенбанка (61 балл).

Следующий пункт исследования - внешний вид банков. Наши агенты исследовали состояние прилегающей территории, витрин, вывески и урн. С точки зрения ТП, привлекательнее других выглядят МДМ-банк, «Уралсиб», Альфа-банк и Райффайзенбанк (87, 83, 82 и 81 балл соответственно). Много претензий было высказано в адрес Внешторгбанка (60 баллов), Росбанка и БИНбанка (по 67 баллов). Например, на одного из ТП, посетивших филиал Внешторгбанка, произвело неприятное впечатление то, что «сама дверь заклеена кучей рекламы на скотче». Другой агент посетовал на неопрятность вывески: «Вся в подтеках, возможно, после зимы из-за таяния снега, сосулек». К половине посещенных отделений Росбанка ТП предъявили претензии из-за грязных витрин и отсутствия урн. Еще в одном филиале урна располагалась в предбаннике, где «все курили, стряхивая пепел на пол». БИНбанк «отличился» незаметными вывесками и витринами, а также повреждениями ступеней.

### **Банковские внутренности**

Оценив внешний вид банков, ТП переходили к осмотру их внутреннего состояния. Они выясняли, хватает ли информационных материалов об услугах, насколько комфортно расположены стойки и столы, чист ли пол, достаточно ли освещение и кондиционирование.

Лидером стал Райффайзенбанк с 93 баллами (при среднем показателе в 81 балл), кроме того, он вошел в тройку лучших (по порядку- Альфа-банк, «Русский стандарт» и Райффайзенбанк) по оснащенности материалами в отделении: есть ли в офисе рекламные материалы, ручки для клиентов и бланки документов для самостоятельного заполнения.

Самые низкие оценки получил Сбербанк: всего лишь 54 балла. В частности, грязный пол и недостаточность света ТП зафиксировали в каждом третьем случае, а спертый воздух - в 60% филиалов.

Нашими агентами оценивалась и пространственная организация помещения. Наиболее удобно для клиентов операционные стойки и столы расположены в отделениях БИНбанка, Альфабанка и Райффайзенбанка (81, 77 и 72 балла соответственно). Филиалы Внешторгбанка и «Русского стандарта», напротив, подверглись критике за неудобное расположение столов сотрудников, необходимость стоять во время консультации перед сидящим сотрудником и недостаточность мест для ожидания клиентов. В одном из отделений Внешторгбанка, по словам ТП, «нет места, чтобы заполнить бумаги самостоятельно, их заполняют за столами у сотрудников». Те же проблемы были зафиксированы и в филиале «Русского стандарта»: несмотря на то, что «помещение удачно разделено на кассы и консультации по кредитам и счетам, совершенно нет места, где бы можно было присесть. Своей очереди посетители ожидают только стоя, заполняют бланки тоже. Только у консультантов по кредитам есть стулья».

Стоит отметить, что в исследование качества обслуживания в столичных банках не был включен такой критерий, как наличие очередей. Наши агенты посещали банки в разное время дня, и эту безусловно важную позицию нельзя было оценить объективно.

### **Порядок прежде всего**

Следующим важным критерием стала дисциплина сотрудников и общая обстановка в банке. ТП также обращали внимание и на то, как разговаривают между собой сотрудники при посетителях. По большому счету, наших агентов устроила дисциплина работников всех банков. Только Внешторгбанк выбился из общего тренда, набрав лишь 64 балла.

По отзывам ТП, низкий балл объясняется отсутствием бейджей у сотрудников и несоответствующей деловому стилю одеждой.

К тому же в 40% случаев ТП отметили суету в отделениях этого банка и отсутствие внимания к вновь входящему посетителю. Как серьезную и деловую агенты охарактеризовали общую обстановку в Альфа-банке, Ситибанке, Росбанке и

Райффайзенбанке (100, 83, 83 и 81 балл соответственно). Высокую оценку Альфабанку подтверждает комментарий одного из агентов: «Инцидент с нетрезвым молодым человеком, который пытался учинить в отделении скандал, не испортил общего впечатления. В этой ситуации четко сработал охранник, а сотрудник банка проявил сдержанность и хладнокровие».

### Отдел кадров

Проанализировав внешний вид персонала, ТП переходили к реализации сценария визита (открытие вклада и взятие кредита на покупку машины), чтобы оценить профессиональные качества сотрудников банка.

Сначала наши агенты оценивали, как сотрудники устанавливают первичный контакт с клиентом. Лучше всех с этой задачей справляется персонал Альфабанка (100 баллов). «На входе меня встретила консультант и тут же предложила свои услуги. Свободного места в помещении мало, так как зал узкий. Но она помогла мне найти место, чтобы заполнить бумаги. Сделать это, кстати, мне помогал еще один консультант. В общем, распределение клиентов по сотрудникам происходило очень быстро», - рассказал один из наших посетителей Альфа-банка.

Тройку лучших дополнили МДМбанк (90 баллов) и Ситибанк (82 балла). Аутсайдерами стали Сбербанк (53 балла), Внешторгбанк (50 баллов) и «Русский стандарт» (35 баллов). Один из ТП столкнулся с откровенным хамством в отделении Внешторгбанка. В своем комментарии он объяснил, что около 20 минут на него не обращали внимания.

Проходившие мимо сотрудники ссылались на занятость и просили подождать. После долгого игнорирования у «потенциального клиента» лопнуло терпение, и он попросил вызвать администратора. Однако выяснилось, что его в банке попросту нет.

Следующая номинация - «активность сотрудника на этапе выявления потребности клиента». Уже привычно выделялся на фоне остальных Альфа-банк: инициативность его работников ТП оценили в 83 балла. Практически не хуже обстоит ситуация в БИНбанке и Ситибанке - 81 и 78 баллов. А вот персонал Внешторгбанка и «Русского стандарта», похоже, не слишком заинтересован в новых клиентах (48 и 47 баллов соответственно).

Нашим агентам также было предложено оценить консультацию: насколько она показалась им содержательной, интересной, понятной и достаточной для принятия решения. Вне конкуренции был снова Альфа-банк: по всем параметрам консультации в этом банке превосходили конкурентов в среднем на 30 баллов. А вот отделения МДМбанка и «Русского стандарта» ТП покидали без внутренней готовности открыть вклад или взять кредит именно здесь. К тому же наши агенты сетовали на то, что консультации были недостаточно эмоциональными и информационно наполненными.

### Профессиональный этикет

«Таинственные покупатели» также выставили свои оценки личностным качествам сотрудников банков: компетентность консультанта, его активность, заинтересованность, доброжелательность, приветливость, вежливость, внимательность, четкость речи.

По этим критериям можно выделить явных лидеров: Альфа-банк и Ситибанк. В принципе, к ним могли быть причислены консультанты МДМ-банка, но назвать его в числе победителей нельзя из-за некомпетентности сотрудников. Чтобы не быть голословными, приведем несколько примеров того, как ТП комментировали консультации в МДМ-банке: «Когда я задала вопрос об автокредитовании, сотрудник сказала, что она дилетант и обратилась к соседке. Та подала распечатку и написала телефон». Другой пример: «Консультант №1 была явно не способна самостоятельно дать ответы на все вопросы. Поэтому она пригласила консультанта №2, которая была более компетентна по вкладам, но ее равнодушие и полная незаинтересованность в формировании моего решения не позволяют оценить положительно консультацию. Изначально мне предложили самостоятельно ознакомиться с видами вкладов: «Вот, почитайте». Только после настоятельных вопросов удалось получить какую-либо информацию».

Аутсайдером стал «Русский стандарт». Например, в одном из отделений этого банка, по отзывам ТП, консультант «не хотела ничего говорить, сунула бумажку с перечнем вкладов и занялась своим делом».

Кроме того, ТП должны были оценить, насколько адекватно реагируют консультанты на возражения потребителей, спокойно ли относятся к сопротивлению со стороны клиента, понимают ли возникшую проблему, и как они пытаются ее

решать. Лучшая реакция, по оценкам ТП, у сотрудников Альфа-банка и Ситибанка (95 и 85 баллов соответственно).

### **Сила убеждения**

Последним параметром в анкете для оценки ТП была «помощь консультанта на этапе принятия решения». Когда мы приходим в компанию, чтобы получить услугу, мы ожидаем помощи от знающих людей, консультантов, которые должны помогать потребителю сделать правильный выбор и, в конце концов, уметь ненавязчиво подтолкнуть его к принятию решения. Это профессиональное умение и оценивалось в нашем случае.

Наибольшую помощь, по словам ТП, оказывают сотрудники Альфа-банка (84 балла) и Ситибанка (76 баллов). Но, несмотря на общий успех, были и здесь свои проколы. Один из ТП, посетивших отделение Ситибанка, заметил, что персонал слишком назойливо предлагал услуги банка: «Заманивают новых клиентов и навязывают им ненужные услуги здесь очень слаженно. Передо мной была посетительница, которой без ее согласия оформили карту Gold и заблокировали старую, списав деньги. Сначала она отказалась. Но сотрудники, тем не менее, навязали ей эту услугу».

В арьергарде - МДМ-банк (37 баллов) и «Русский стандарт» (27 баллов).

### **Общий зачет**

Наконец, общий рейтинг банков. Если суммировать все полученные цифры и проанализировать комментарии и ремарки «таинственных покупателей», то картина получится такая. Явно превзошедший остальные банки по подавляющему большинству критериев Альфа-банк занял первое место с 85,3 баллами и оторвался от Ситибанка (второе место, 70,6 баллов) почти на 15 очков. Это достаточно солидный отрыв, если вспомнить плотность в итоговой таблице исследования продуктовых сетей (см. №18 от 15 мая). В тройку призеров вошел также БИНбанк - 62,3 балла.

Четыре банка набрали больше 50 очков, но не дотянули до 60. Это Райффайзенбанк (58,2 балла), МДМ-банк (53,9 балла), Сбербанк (50,7 баллов) и «Уралсиб» (50,2 баллов). Хороший результат, но не более того.

Неудачно проявившие себя во время мониторинга обслуживания Росбанк (47,8 баллов), Внешторгбанк (44,9 балла) и «Русский стандарт» (33,3 балла) по большому счету с аудитом ТП не справились, за что и получили невысокие оценки, расположившись внизу итоговой таблицы.

Отметим, что «Русский стандарт» по качеству сервиса отстает даже от занявшего предпоследнее место Внешторгбанка больше чем на 11 баллов.