

ЗВІТ ПО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

100.00%



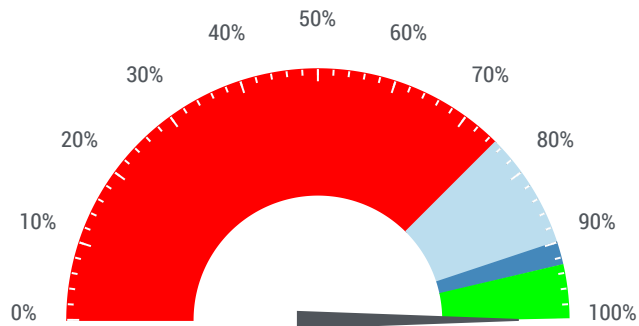
ВАШ РЕЗУЛЬТАТ:
ВІДМІННО

POS_04.-05.2017

18813 - Rozetka_Київ, вул.Ярославська,57, Київ, 01034

2017 - 05

БАЛ АНКЕТИ



ВИСНОВОК СЕКЦІЇ

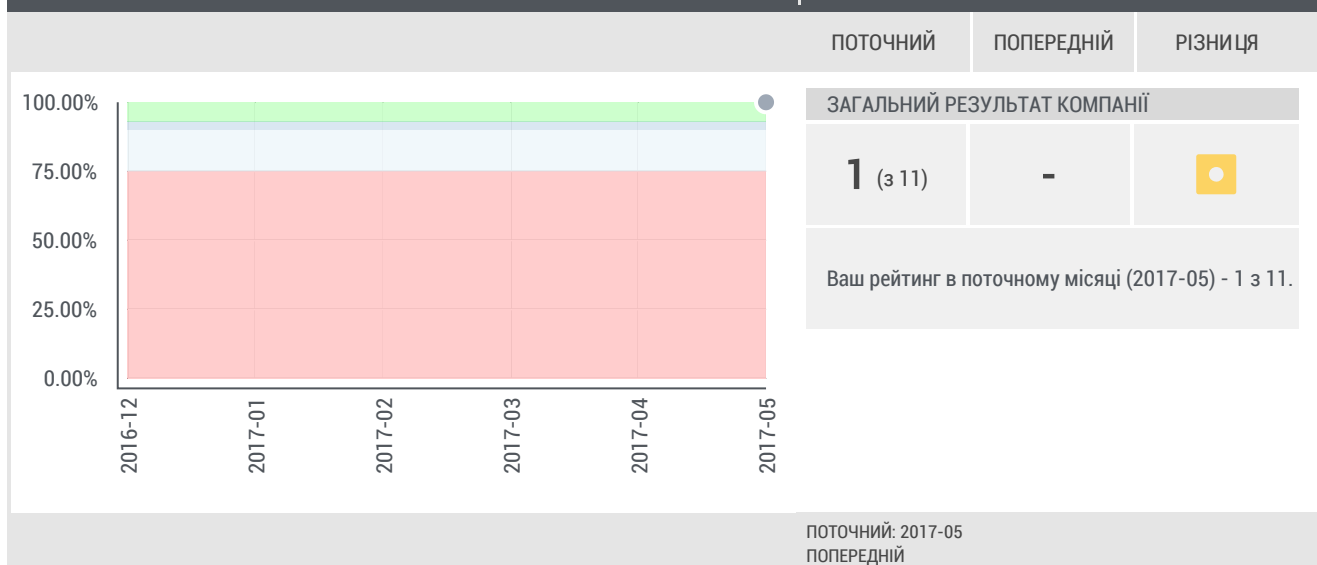
		ПОТОЧНИЙ	ПОПЕРЕД...	РІЗНИЦЯ
БЛОК 1. ОБСЛУЖИВАННЯ	100.00%	100.00%	-	-
БЛОК 2. ОФОРМЛЕННЯ З	100.00%	100.00%	-	-
БЛОК 2.2. МАНИПУЛЯЦІ	100.00%	100.00%	-	-
ВСЬОГО	100.00%	100.00%	-	-

ВІДПОВІДЬ ВІДПОВІДЬ

ПОТОЧНИЙ: 2017-05
ПОПЕРЕДНИЙ: ПОПЕРЕДНИЙ МІСЯЦЬ (-)

ЗАГАЛЬНА ТЕНДЕНЦІЯ ЗА ХВИЛЮ

ВАШ РЕЙТИНГ



ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ ПО ПИТАННЯМ

КОМПОНЕНТИ/ПИТАННЯ	ПОТОЧНИЙ 2017.05 (2 ВОЛНА)	ЗАГАЛЬНИЙ
БЛОК 1. ОБСЛУЖИВАНИЕ И КОНСУЛЬТАЦИЯ КЛИЕНТА	100.00%	100.00%
Сотрудник был одет в соответствии с корпоративным нормам	1 / 1	100.00%
Внешний вид сотрудника был опрятен, волосы аккуратные, макияж (для женщин) умеренный	1 / 1	100.00%
У сотрудника был бейдж установленного образца	1 / 1	100.00%
На рабочем месте сотрудника УкрСиббанка отсутствовали самодельные информационные и рекламные материалы	1 / 1	100.00%
На рабочем месте было чисто, порядок: отсутствовали неаккуратно сложенные документы, посуда, продукты, личные вещи (фотографии, чашки, растения, мягкие игрушки и т.п.)	1 / 1	100.00%
Во время обслуживания не возникало задержек по вине неисправности техники (исправная техника: компьютер, принтер; ультрафиолет; камера)	1 / 1	100.00%
Находился в кредитной зоне (за столом) активно реагировал на появление клиента, предлагал оформить кредит в УкрСиббанке	1 / 1	100.00%
Сотрудник улыбнулся, поприветствовал, предложил присесть/пройти в кредитную зону	1 / 1	100.00%
Сотрудник уточнил, был ли у Вас опыт взаимодействия с УСБ	1 / 1	100.00%
Сотрудник был компетентным, говорил убедительно, грамотно и доступно (без использования непонятных для Вас банковских терминов)	1 / 1	100.00%
Сотрудник задал Вам несколько уточняющих вопросов:	2 / 2	100.00%
Сотрудник предложил два варианта кредитования (изменив продукт, срок или размер платежа в месяц)	1 / 1	100.00%
Сотрудник предлагал оформить страховой продукт (финансовую защиту) от СК Кардиф	1 / 1	100.00%
Сотрудник профессионально аргументировал свою рекомендацию оформить страховой продукт, рассказал об основных преимуществах страхового продукта (финансовой защиты)	1 / 1	100.00%
Сотрудник самостоятельно проинформировал о возможности отказаться от страхового продукта после его оформления (расторгнуть страховой договор сразу после оформления кредита)	3 / 3	100.00%
При ответе на возражение/вопрос сотрудник демонстрировал поддержку (прекрасно вас понимаю/ вы правы так многие по началу считают/это распространенное мнение/я и сам так раньше думал)	1 / 1	100.00%
При ответе на возражение/вопрос сотрудник использовал связующую фразу, перед аргументацией (и в то же время/и при этом)	1 / 1	100.00%
Ответ/аргументы звучали для Вас убедительно	1 / 1	100.00%
Сотрудник банка уточнял у Вас о наличии кредитов в УкрСиббанке	2 / 2	100.00%
Сотрудник задал Вам вопрос относительно трудоустройства (работает официально/ работает не официально/пенсионер/ФЛП)	1 / 1	100.00%
Сотрудник задал Вам вопрос относительно стажа работы на последнем месте	1 / 1	100.00%
Сотрудник задал Вам вопрос относительно наличия стационарного номера рабочего телефона	1 / 1	100.00%
Сотрудник уточнил у Вас наличие необходимых документов (Паспорт, ИНН)	2 / 2	100.00%
Сотрудник вежливо попрощался с Вами/пожелал хорошего дня/пригласил приходить снова	1 / 1	100.00%

КОМПОНЕНТИ/ПИТАННЯ	ПОТОЧНИЙ 2017.05 (2 ВОЛНА)	ЗАГАЛЬНИЙ
БЛОК 2. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ НА КРЕДИТ	100.00%	100.00%
Сотрудник уточнял у Вас о наличии кредитов в АО УкрСиббанк/ других банках	1 / 1	100.00%
Сотрудник проверил паспорт при помощи ультрафиолетового детектора (УФ-детектора)	2 / 2	100.00%
Сотрудник предоставил Анкету-заявку Вам на проверку и на подпись до отправки на рассмотрение	3 / 3	100.00%
Сотрудник корректно отказал Вам в выдаче кредита	2 / 2	100.00%
БЛОК 2.2. МАНИПУЛЯЦИИ ДАННЫМИ КЛИЕНТА	100.00%	100.00%
Во время формирования заявки на получения кредита сотрудник вносил данные в заявку исключительно с Ваших слов и не давал рекомендации, какую информацию лучше отобразить в Анкете-заявке (изменив при этом указанные вами данные о доходах\расходах\стаж работы)	10 / 10	100.00%
Данные о Доходах (доходы клиента, доходы супруги/а, дополнительные доходы), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил сотрудник Вам на подпись, соответствовали данным, которые Вы озвучили	10 / 10	100.00%
Данные о Расходах (ежемесячный платеж по кредиты/аренде жилья, ежемесячный платеж по кредиту на автомобиль, ежемесячный платеж по другим кредитам, алименты), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил Сотрудник Вам на подпись, соответствовали данным, которые Вы озвучили	10 / 10	100.00%
Данные о Стаже работы (стаж работы на последнем месте (месяц/год трудоустройства), полный трудовой стаж), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил КК Вам на подпись, соответствовали данным, которые Вы озвучили	10 / 10	100.00%
Данные о товаре (наименование основных позиций), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил КК Вам на подпись, соответствовали данным, которые были указаны в счет-фактуре(другом документе), полученной от продавца(товар соответствовал выбранному вами)	10 / 10	100.00%
ВСЬОГО	100.00%	100.00%
<i>i</i> Червоний знак оклику вказує на ті питання, які найбільш негативно впливають на загальну оцінку.		

Локація: 18813 - Rozetka_Київ - вул.Ярославська,57, **електроніка, побутова техніка**, Київ, KV 01034

Дата візиту: 2017-05-16

Час входу: 15:12

Час виходу: 15:46

Анкета Всього: 100.00% (87 / 87)

ДАННЫЕ ПО МАГАЗИНУ

ФИО консультанта (агента)

Наталия.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

№ легенды

1

Время визита

38.12

Резюме визита

Зашел в магазин. Выбрал товар. Обратился к менеджеру за оформлением счет-фактуры на товар. Затем прошел в отдел кредитования. С помощью менеджера банка Натальи, оформил заявку на кредит. В последствии, банком получил отказ и покинул магазин. Менеджер Наталья имеет хорошие профессиональные знания, тактична, общительна. Думаю, что сотрудник была заинтересована во мне, как в потенциальном покупателе.

Субъективные впечатления

Вежливость и доброжелательность

9

Компетентность персонала

9

Скорость обслуживания

8

Активность, нацеленность на продажу

9

Интерьер (удобство и комфорт для покупателя)

8

Сравнение с конкурентами " + "

Ощадбанк

"Ощадбанк".

Сравнение с конкурентами " - "

ПУМБ

"ПУМБ".

БЛОК 1. ОБСЛУЖИВАНИЕ И КОНСУЛЬТАЦИЯ КЛИЕНТА

100.00% (29 / 29)

РАЗДЕЛ А. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА

100.00% (3 / 3)

1. Сотрудник был одет в соответствии с корпоративным нормам

1/1

Да

2. Внешний вид сотрудника был опрятен, волосы аккуратные, макияж (для женщин) умеренный

1/1

Да

3. У сотрудника был бейдж установленного образца

1/1

Да

Комментарии к разделу "ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА"

Внешний вид сотрудника оставил приятное впечатление и соответствовал установленным стандартам.

РАЗДЕЛ В. ВНЕШНИЙ ВИД РАБОЧЕГО МЕСТА

100.00% (3 / 3)

4. На рабочем месте сотрудника УкрСиббанка отсутствовали самодельные информационные и рекламные материалы

1/1

Да

5. На рабочем месте было чисто, порядок: отсутствовали неаккуратно сложенные документы, посуда, продукты, личные вещи (фотографии, чашки, растения, мягкие игрушки и т.п.)

1/1

Да

6. Во время обслуживания не возникало задержек по вине неисправности техники (исправная техника: компьютер, принтер; ультрафиолет; камера)

1/1

Да

Комментарии к разделу "ВНЕШНИЙ ВИД РАБОЧЕГО МЕСТА"

Рабочее место в порядке, задержек из-за техники не было.

РАЗДЕЛ С. ПРИВЕТСТВИЕ, УСТАНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ КОНТАКТА

100.00% (3 / 3)

7. Сотрудник находился на рабочем месте

Да

8. Находился в кредитной зоне (за столом) активно реагировал на появление клиента, предлагал оформить кредит в УкрСиббанке

1/1

Да

10. Сотрудник улыбнулся, поприветствовал, предложил присесть/пройти в кредитную зону

1/1

Да

Сотрудник улыбнулась, поприветствовала и сообщила, что есть очередь.

11. Сотрудник уточнил, был ли у Вас опыт взаимодействия с УСБ

1/1

Да

Да, уточнила.

Комментарии к разделу "ПРИВЕТСТВИЕ, УСТАНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ КОНТАКТА"

Сотрудник тактично поприветствовала меня и сообщила о наличии очереди.

РАЗДЕЛ Д. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА ПО КРЕДИТНОМУ ПРОДУКТУ (по условиям кредитования)

100.00% (4 / 4)

12. Сотрудник был компетентным, говорил убедительно, грамотно и доступно (без использования непонятных для Вас банковских терминов)

1/1

Да

13. Сотрудник задал Вам несколько уточняющих вопросов:

2/2

о желаемой сумме первого взноса
сумме ежемесячного платежа

14. Сотрудник предложил два варианта кредитования (изменив продукт, срок или размер платежа в месяц)

1/1

Да

Комментарии к разделу "КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА ПО КРЕДИТНОМУ ПРОДУКТУ (по условиям кредитования)"

Сотрудник выполнила стандарты данного раздела.

РАЗДЕЛ Е. ПРОДАЖА СТРАХОВКИ (финансовая защита)

100.00% (5 / 5)

15. Сотрудник предлагал оформить страховой продукт (финансовую защиту) от СК Кардиф

1/1

Да

16. Сотрудник профессионально аргументировал свою рекомендацию оформить страховой продукт, рассказал об основных преимуществах страхового продукта (финансовой защиты)

1/1

Да

17. Сотрудник самостоятельно проинформировал о возможности отказаться от страхового продукта после его оформления (расторгнуть страховой договор сразу после оформления кредита)

3/3

Нет

Комментарии к разделу "ПРОДАЖА СТРАХОВКИ (финансовая защита)"

Сотрудник грамотно пояснила обязательность страхования и привела жизненный пример.

РАЗДЕЛ Ж. РАБОТА С ВОПРОСАМИ И ВОЗРАЖЕНИЯМИ

100.00% (3 / 3)

18. При ответе на возражение/вопрос сотрудник демонстрировал поддержку (прекрасно вас понимаю/ вы правы так многие по началу считают/это распространенное мнение/я и сам так раньше думал)

1/1

Да

19. При ответе на возражение/вопрос сотрудник использовал связующую фразу, перед аргументацией (и в то же время/и при этом)

1/1

Да

20. Ответ/аргументы звучали для Вас убедительно

1/1

Да

Комментарии к разделу "РАБОТА С ВОПРОСАМИ И ВОЗРАЖЕНИЯМИ"

Сотрудник спокойно и аргументированно отреагировала на мое возражение относительно обязательного страхования кредита.

РАЗДЕЛ З. СОБЛЮДЕНИЕ ПРОЦЕДУР ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТА (до заведения заявки)

100.00% (7 / 7)

21. Сотрудник банка уточнял у Вас о наличии кредитов в УкрСиббанке

2/2

Да

22. Сотрудник задал Вам вопрос относительно трудоустройства (работает официально/ работает не официально/пенсионер/ФЛП)

1/1

Да

23. Сотрудник задал Вам вопрос относительно стажа работы на последнем месте

1/1

Да

24. Сотрудник задал Вам вопрос относительно наличия стационарного номера рабочего телефона

1/1

Да

25. Сотрудник уточнил у Вас наличие необходимых документов (Паспорт, ИНН)

2/2

Да

Комментарии к разделу "СОБЛЮДЕНИЕ ПРОЦЕДУР ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТА (до заведения заявки)"

Процедуры оформления кредита были соблюдены.

РАЗДЕЛ И. ЗАВЕРШЕНИЕ ДИАЛОГА С КЛИЕНТОМ**100.00% (1 / 1)****26. Сотрудник вежливо попрощался с Вами/пожелал хорошего дня/пригласил прийти снова**

1/1

Да

Комментарии к разделу "ЗАВЕРШЕНИЕ ДИАЛОГА С КЛИЕНТОМ"

Сотрудник вежливо попрощалась и пригласила прийти еще.

БЛОК 2. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ НА КРЕДИТ**100.00% (8 / 8)****РАЗДЕЛ К. СОБЛЮДЕНИЕ ПРОЦЕДУР ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТА****100.00% (8 / 8)****27. Сотрудник уточнял у Вас о наличии кредитов в АО УкрСиббанк/ других банках**

1/1

Да

28. Сотрудник проверил паспорт при помощи ультрафиолетового детектора (УФ-детектора)

2/2

Да

29. Сотрудник предоставил Анкету-заявку Вам на проверку и на подпись до отправки на рассмотрение

3/3

Да

30. Сотрудник корректно отказал Вам в выдаче кредита

2/2

Да

Да, корректно и, как бы, извиняясь.

Комментарии к разделу "СОБЛЮДЕНИЕ ПРОЦЕДУР ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТА"

Сотрудник корректно сказа про отказ, дала анкету-заявку по подпись.

БЛОК 2.2. МАНИПУЛЯЦИИ ДАННЫМИ КЛИЕНТА**100.00% (50 / 50)****31. Во время формирования заявки на получения кредита сотрудник вносил данные в заявку исключительно с Ваших слов и не давал рекомендации, какую информацию лучше отобразить в Анкете-заявке (изменив при этом указанные вами данные о доходах\расходах\стаж работы)**

10/10

Да

У Вас штраф за Блок 2.2. Если на один из вопросов данного блока стоит НЕТ, Вы получаете штраф.**32. Данные о Доходах (доходы клиента, доходы супруги/а, дополнительные доходы), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил сотрудник Вам на подпись, соответствовали данным, которые Вы озвучили**

10/10

Да

У Вас штраф за Блок 2.2. Если на один из вопросов данного блока стоит НЕТ, Вы получаете штраф.

33. Данные о Расходах (ежемесячный платеж по кредиты/аренде жилья, ежемесячный платеж по кредиту на автомобиль, ежемесячный платеж по другим кредитам, алименты), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил Сотрудник Вам на подпись, соответствовали данным, которые Вы озвучили

10/10

Да

У Вас штраф за Блок 2.2. Если на один из вопросов данного блока стоит НЕТ, Вы получаете штраф.

34. Данные о Стаже работы (стаж работы на последнем месте (месяц/год трудоустройства), полный трудовой стаж), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил КК Вам на подпись, соответствовали данным, которые Вы озвучили

10/10

Да

У Вас штраф за Блок 2.2. Если на один из вопросов данного блока стоит НЕТ, Вы получаете штраф.

35. Данные о товаре (наименование основных позиций), указанные в Анкете-заявке, которую предоставил КК Вам на подпись, соответствовали данным, которые были указаны в счет-фактуре(другом документе), полученной от продавца(товар соответствовал выбранному вами)

10/10

Да

У Вас штраф за Блок 2.2. Если на один из вопросов данного блока стоит НЕТ, Вы получаете штраф.

Комментарии к блоку "МАНИПУЛЯЦИИ ДАННЫМИ КЛИЕНТА"

Сотрудник заполнила заявку с моих слов и не вносила никаких изменений.

БЛОК 3. СУБЪЕКТИВНОЕ ВОСПРИЯТИЕ КАЧЕСТВА СЕРВИСА

-

РАЗДЕЛ М. ВПЕЧАТЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЧАСТИ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТА

-

36. Оцените по 10-балльной шкале, насколько вам понравилось обслуживание в части оформления кредита

9
Понравилось: быстро, вежливо, грамотно.

Блок. Эмоциональная оценка

-

Оцените эмоциональное состояние сотрудника по шкале от -5 до +5, где "-5" - крайне негативное, "+5" - исключительно положительное, 0 – нейтральное.

- ☐ -5 (крайне негативное)
- ☐ -4
- ☐ -3
- ☐ -2
- ☐ -1
- ☐ 0 (нейтральное)
- ☐ +1
- ☐ +2
- ☐ +3
- ☒ +4
- ☐ +5 (исключительно положительное)

В каком эмоциональном состоянии, по Вашему мнению, был сотрудник, который Вас обслуживал?

- ☐ Злой
- ☐ Раздраженный
- ☐ Печальный
- ☐ Нервный
- ☐ Равнодушный
- ☐ Уставший
- ☐ Спокойный
- ☐ Веселый
- ☐ Уверенный
- ☐ Оптимистичный
- ☐ Безразличный
- ☐ Энергичный
- ☐ Жизнерадостный
- ☐ Отчужденный
- ☒ Увлеченный
- ☐ Растерянный
- ☐ Другое

Увлеченная.

Какие эмоции остались у Вас после общения с сотрудником?

- ☐ Раздражение, злость
- ☐ Разочарование
- ☐ Недовольство
- ☐ Никаких эмоций (нейтральное состояние)
- ☒ Хорошее настроение
- ☐ Приятное удивление
- ☐ Восторг

Блок NPS

-

Совершали ли Вы ранее покупки или пользовались услугами данного банка в качестве обычного клиента (не в качестве Тайного Покупателя)?

Нет

Вы бы порекомендовали банк Вашим друзьям, родственникам, коллегам?

Да

Готовы ли Вы совершить оформление продукта в данном банке?

Да

Будете ли Вы посещать отделения данного банка в будущем в качестве обычного клиента?

Да

Что повлияло на Ваш выбор (выберите один основной критерий)

Сервис

Насколько вероятно, что Вы порекомендуете данный банк друзьям или коллегам? (оцените по 10-балльной шкале)

9

Прокомментируйте, пожалуйста, Ваш ответ

При случае - порекомендую.

Анкета Всего: 100.00% (87 / 87)



📍 18813 - вул.Ярославська,57, Київ, KV 01034

📅 2017-05-16

📞 9463621

4742108.mp3

13.33 MB

