

Jakość obsługi klienta na przykładzie banku Polska Kasa Opieki S.A.

praca magisterska

Szkoła Główna Handlowa – Warszawa

WSTĘP 4

Rozdział 1.

STRATEGIA MARKETINGOWA BANKU JAKO PODMIOTU OBSŁUGI KLIENTA 6

1.1. Istota marketingu bankowego 6

1.2. Elementy marketingu – mix 9

1.3. Rola personelu w ujęciu marketingowym 12

1.3.1. Szkolenia i doskonalenie pracowników 14

Rozdział 2.

ISTOTA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA W BANKU 17

2.1. Znaczenie jakości w obsłudze klienta 17

2.2. Wymagania klientów a jakość obsługi 19

2.2.1. Zarządzanie informacjami od klientów 23

2.3. Monitorowanie stopnia zadowolenia klienta 26

Rozdział 3.

ROLA SPRZEDAŻY OSOBISTEJ W UTRZYMANIU JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA 28

3.1. Umiejętność kontaktu pracownika z klientem 28

3.2. Techniki sprzedaży bezpośredniej 31

3.3. Zadania bankowego doradcy klienta 34

Rozdział 4.

DZIAŁANIA BANKU PEKAO S.A. W CELU PODWYŻSZANIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA 37

4.1. Historia Banku Pekao S.A. 37

4.2. Warunki kształtowania wysokiego poziomu obsługi klienta w

| | |
|--|-----|
| Banku Pekao S.A. | 41 |
| 4.2.1. Strategia banku | 41 |
| 4.2.2. Struktura organizacyjna | 43 |
| 4.2.3. Organizacja sieci placówek | 48 |
| 4.2.4. Wdrożenie nowego systemu informatycznego | 50 |
| 4.2.4. Budowanie kultury organizacyjnej | .51 |
| 4.2.5. Wymogi stawiane pracownikom bezpośredniej obsługi klienta | 53 |
| 4.3. Program aktywnej obsługi klienta | 56 |
| 4.3.1. Szkolenia „Lider Potrafi” | 56 |
| 4.3.2. Kursy „Jakość obsługi klienta w banku” | 57 |
| 4.3.3. Model obsługi klientów VIP | 58 |
| 4.3.4 Rola sprzedawcy w oddziałach banku | 60 |

Rozdział 5.

| | |
|--|----|
| BADANIE I OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA BANKU PEKAO S.A. | 62 |
| 5.1. Badanie kultury organizacyjnej w banku | 62 |
| 5.2. Opinie klientów na temat jakości obsługi | 67 |
| 5.3. Jakość obsługi Banku Pekao S.A. na tle banków konkurencyjnych | 71 |

ZAKOŃCZENIE 73

LITERATURA 76

SPIS TABEL 78

SPIS RYSUNKÓW 78

SPIS WYKRESÓW 78

WSTĘP

Ostatnie kilkanaście lat to okres nie tylko dynamicznego rozwoju bankowości polskiej, pojawienia się na rynku wielu nowoczesnych produktów i usług, ale i zmian w podejściu klientów do bankowej oferty i sposobów korzystania z niej.

Powodem jest fakt, iż potrzeby, oczekiwania i wymagania klientów wciąż rosną. Klient dokonując wyboru banku nie kieruje się już wyłącznie kryterium obecności danego produktu w ofercie banku czy też jego wiarygodności i pozycji na rynku.

Dziś klient ma wiele możliwości wyboru, a szczególnie jest on zainteresowany sposobem w jaki dana usługa banku jest oferowana.

W związku z powyższym Bank Pekao S.A. zwrócił istotną uwagę na inne instrumenty zdolne przyciągnąć klienta. Mianowicie bank podjął działania zmierzające do podwyższenia jakości obsługi klienta, a jakość w usługach tworzą przede wszystkim pracownicy – co staram się udowodnić w niniejszej pracy. Ponadto celem pracy jest przedstawienie warunków jakie powinny być stworzone w banku, aby utrzymać wysoki poziom obsługi.

Jednak rola pracownika w usługach bankowych jest szczególnie istotna. To właśnie pracownicy bezpośredniej obsługi stanowią kryterium oceny i wyboru banku oraz jego produktów przez klienta. Kształtują oni wyobrażenia nabywców na temat jakości pracy banku, świadczonych w nim usług oraz jakości obsługi.

W rozdziale pierwszym zawarto istotę strategii marketingowej banku jako podmiotu obsługi klienta. Szczególna uwaga została zwrócona na rolę personelu.

Rozdział drugi obejmuje zagadnienia związane z jakością obsługi klienta w banku, jej znaczeniem oraz wymaganiami klientów.

Rozdział trzeci poświęcony został roli sprzedaży osobistej w utrzymaniu jakości obsługi klienta. Podkreślona została umiejętność kontaktu pracownika z klientem, techniki sprzedaży bezpośredniej oraz zadania bankowego doradcy klienta.

Rozdział czwarty zawiera charakterystykę działań Banku Pekao S.A. w zakresie jakości obsługi klienta. Przedstawiona została historia banku, warunki kształtowania wysokiego poziomu obsługi klienta oraz program aktywnej obsługi klienta w banku.

W rozdziale piątym przedstawiono wyniki badań na temat jakości obsługi. Na podstawie opinii pracowników oceniono kulturę organizacyjną banku, ponadto zawarto opinie klientów na temat

jakości obsługi. Znajdują się także informacje na temat pozycji banku pod względem jakości obsługi na tle banków konkurencyjnych.

Niniejsza praca ma charakter analizy dokumentów wewnętrznych Banku Pekao S.A. i została wykonana w oparciu o udostępnione dane źródłowe banku. Do napisania pracy wykorzystano również ogólnodostępną literaturę przedmiotu.

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis