

Программа лояльности

SERVICE RECOVERY



Кто использует программу?

Выделенное
подразделение на

2

площадки

Численностью

100

сотрудников

Объем обрабатываемых
жалоб

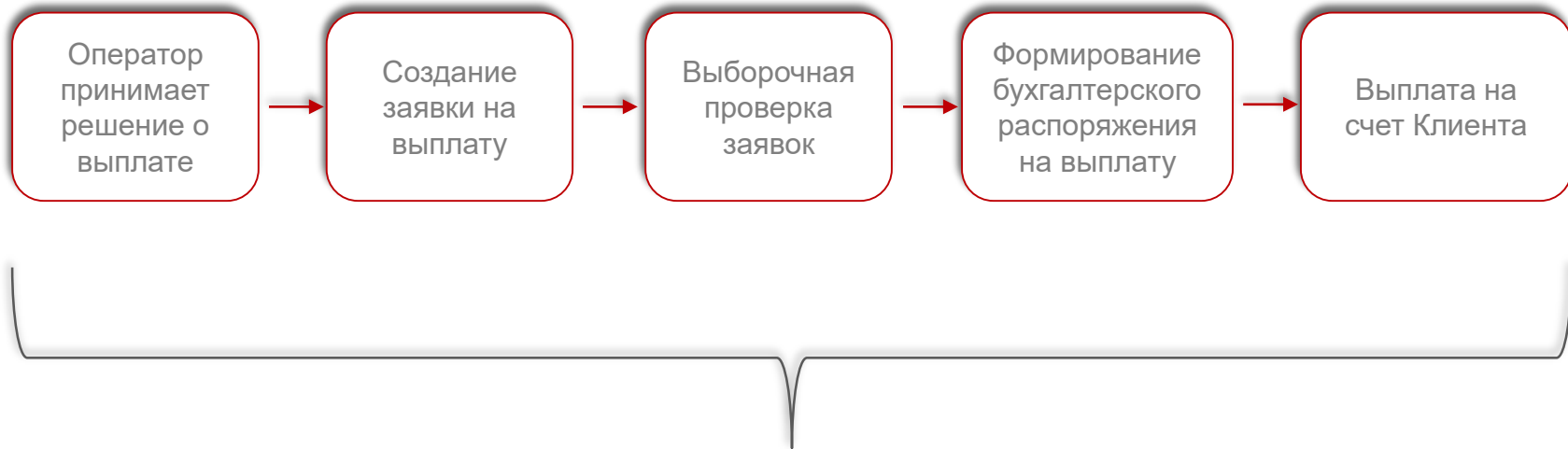
20

тыс./ месяц

История создания программы «Service Recovery»



Схема использования SR



1 день

Правила использования программы

- ✓ **Используем всегда, если это позволит сохранить лояльность Клиента!**
(кроме случаев, когда есть стандартный путь решения)

- ✓ Подсказки сотруднику (предикторы оттока):
 - Некорректный сервис, с которым столкнулся Клиент
 - Неоднократное обращение по одному и тому же вопросу
 - Дезинформация Клиента
 - Ошибки сотрудников Банка/технические ошибки
 - Отображение в программе доходности Клиента

Эффекты

Для банка

- ✓ Снижение повторных обращений Клиентов на **40%**
- ✓ Увеличение NPS на **58%**
- ✓ Снижение доли ошибок сотрудников с 30 % при запуске до **8%** на текущий момент
- ✓ Увеличение доли использования программы сотрудниками, которые использует SR, с 11% в феврале до 52% в августе
- ✓ Предотвращение оттока Клиентов (80% Клиентов после выплаты остались в банке, 60% Клиентов остались активными пользователями услуг)



Для Клиента

- ✓ Индивидуальный (не «шаблонный») подход к каждому Клиенту
- ✓ Увеличение лояльности Клиента (применение денежной компенсации) за счет улучшения качества обслуживания
- ✓ Возможность понять как работает та или иная опция на практике более «безболезненным» путем

Пример применения

Отзывы о Хоум Кредит Банке, г. Москва

Хороший банк

ОЦЕНКА: 5 ПРОВЕРЯЕТСЯ

Не первый год пользуюсь услугами банка, весной размещал вклады, имею накопительный счёт. При его закрытии были начислены проценты и счёт сразу закрыт. Обратился в чат, сделали обращение, через пару дней сумму вернули, даже налоги заплатили. Банк имеет большие лимиты на переводы, что удобно при хранении большой суммы средств.

 Olavo 02.10.2022 12:38 •  0  185



Хоум Кредит Банк 03.10.2022 12:17

Добрый день.

Благодарю за уделенное время для написания отзыва.

В заявлении на закрытие счета было указано, что вы самостоятельно распорядитесь остатком денежных средств. Проценты, которые были начислены за сентябрь, вы смогли перевести 09.09.2022. Однако, ввиду выполнения условия для начисления повышенной ставки, Банком были доначислены проценты, которые списались при автоматическом закрытии договора после 14 дней.

Безусловно, каждую ситуацию мы разбираем индивидуально, и очень рады что наш вопрос разрешился положительно. Уверен, что и наше дальнейшее сотрудничество принесет исключительно приятные эмоции. Спасибо за выбор нашего Банка!


С уважением, эксперт Алексей.

Проблемы применения




1. Технические ограничения в реализации выплат (например, счет Клиента арестован и др. особенности продуктов)
2. Страх принятия решения и неравномерное использование программы сотрудниками
3. Особенности процесса в выходные дни
4. Необходимость привлечения менеджмента для проверки выплат больших сумм

Шаги на будущее

 Внедрение командной ответственности (разделение затрат по продуктовым командам, запускающим продукт)

 Автоматизация процесса выплат

 Проработка корректного использования выплат во всех каналах



Чепурная Ольга

Начальник Управления
по улучшению клиентского опыта

+7 (910) 512-82-42

Olga.Oleynikova@homecredit.ru

www.homecredit.ru



Спасибо!