

آینده بانکداری

خودت را بشناس؛ مشتری ات را بشناس

با توجه به حوادث دو سال اخیر، مشکل است بتوان کسی را تصور کرد که ادعا کند یک گوی شیشه ای دارد که قادر به پیش بینی آینده بانکداری است. اما نظر به جایی که بوده ایم، چند قطعیت وجود دارد. بانکداری نمی تواند همان چیزی باشد که دولتها و مشتریان بتوانند به آن اطمینان داشته باشند.

علی مرتضی الهیاری، مدیریت شعب جنوب شرق تهران

مشتری ات را بشناس

پس از آنکه مشتریان طی دو سال گذشته مجبور شدند در روابط بانکی خود، شرایط بانکها را بپذیرند، اکنون این بانکها هستند که مجبورند شرایط مشتریان خود را بپذیرند و یا حداقل مشتریان خود را بهتر بشناسند. توانایی یک بانک در درک و شناسایی هویت مشتری خود، و نه فقط حسابهای آنها، می تواند موفقیت آن را در جذب و حفظ مشتریان مشخص کند. فهمیدن اینکه مشتریان شما امروز چه کسانی هستند و دوست دارید فردا چه کسانی به عنوان مشتری باشند، می تواند همه چیز را از طراحی محصول و توسعه شبکه ای گرفته و به سوی ترقی و انتخاب رسانه هدایت کند.

هنگامی که شما زمانی را صرف شناختن واقعی مشتریان و آنچه که آنان را مناسب بانک شما می سازد می کنید، سازمان شما و پیشنهادهایتان قویتر و بهتر و بازاریابی شما هوشمندانه تر می شود. همچنین این چیزها نظم و انضباط می طلبد. شما مجبور هستید بر روی قوی سازی و توسعه روابط موجود و جذب مشتریانی که برای بانک شما مناسب هستند تمرکز کنید. توزیع یک شبکه گسترده هنگام مشاهده گروه های بزرگ بالقوه مشتریان می تواند جذاب باشد، اما مسئله امروز اندازه نیست. بلکه مسئله، توانایی توزیع شبکه مناسب برای مشتری مناسب می باشد.

خودت را بشناس

پس از بحران، بانکهایی را می بینیم که قصد کاهش گستره فعالیت خود را دارند و چاپلوسانه با آنچه فکر می کنند مشتریان منتظر شنیدنش هستند بازی می کنند. این مشکل به این دلیل بروز می کند بین عملکرد و شعارهای شما تفاوت وجود دارد. مهمترین چیزی که مشتریان به خاطر می آورند این است که هنگام ورود به یک شعبه و یا بروز یک مشکل، رفتار کارکنان تا چه اندازه خوب و ارائه خدمات تا چه اندازه دوستانه بوده است. آیا شما نشان تجاری خود را براساس اینکه بانک شما یک محیط دوستانه دارد ساخته اید؟ آیا تصویر بانکی را دارید که نیازهای مالی آنها را با تمام وجود به عهده می گیرد؟ آیا شما خدمات یک بانک کوچک همراه با محصولات یک بانک بزرگ را دارید؟ آیا برند بانک شما بر روی راحتی و آسایش بنا شده است. با تعداد زیاد شعب و ساعات کاری آنها، که مطمئناً می تواند مورد مراجعه مشتریانی باشد که خواهان دریافت خدمات در هر جا و هر زمان هستند. آیا وبسایت بانک شما منعکس کننده سهولت دسترسی است؟ سامانه موبایل بانک شما چگونه است؟ ساعات کاری شعب چگونه؟

امروزه مشتریان در مقایسه با قبل بطور قابل ملاحظه ای شکاک هستند و در آینده حتی شکاک تر هم خواهند بود. پس بهتر است تصویری که از خود در آینه می بینیم واقعی ترین تصویر باشد.