

بهترین ها از کدام مسیر می روند

نگاهی به مهمترین عوامل موفقیت در بانکداری شعبه‌ای

بسیاری از بانکها و موسسات اعتباری تلاش می‌نمایند تا تفاوت‌های ظریف، دقیق و هوشیارانه‌ای را در مدل‌های خدمتی‌شان تقویت نمایند اما تا حد زیادی به کلیشه‌های مرسوم همچون سرعت – کیفیت – خدمات و قیمت اکتفا می‌نمایند. این مقاله به برخی از راهکارهای عملی و واقعی که به ممتاز شدن یک بانک در عرصه ارائه خدمات بانکداری خرد می‌انجامد اشاره می‌کند.

– روابط شخصی تر

در بانکداری خرد (شعبه‌ای) این شاخص از سایر موارد متداول تر است بالاخص در میان بانکهای کوچک و موسسات اعتباری، این موسسات مالی در خصوص صمیمانه تر گفتگویی نمایند، آنها برای شناخت شما، زمان صرف می‌کنند و به نیازهای منحصر به فردتان پی می‌برند. ارتباط انسانی با مشتریان اغلب تنها به ارتباطات چهره به چهره با آنها خلاصه می‌شود و به ندرت مواردی همچون یادداشتهای مکتوب – تماسهای تلفنی اختصاصی – به یادداشتن تاریخ تولد اشخاص و دیدارهای اختصاصی را شامل می‌گردد.

– همزیستی محلی

همزیستی محلی یکی از اشکال بازاریابی مشابهت می‌باشد و موسسات مالی با دارایی‌های کمتر را شامل می‌شود که می‌خواهند در شهرها یا مناطق جغرافیایی دور از مراکز اصلی صنعت و تجارت فعالیت کنند. شکل‌گیری چنین موسساتی در راستای تئوری (محلی خریدکن) و (محلی سرمایه گذاری کن) است که در جوامع کوچکتر عمومیت دارد. این موسسات مالی غالباً بر روی موضوعاتی همچون تشریک مساعی – کار تیمی – باهم بودن ویاری رساندن به هموع متمرکز می‌شوند. آنان خودشان را ارائه دهنده خدمات به عنوان یک بانک محلی روزآمد معرفی می‌نمایند. جایگاهی که با فعالیتها و نتایج حاصل از فعالیت‌های بانکهای بزرگ ملی یا بین‌المللی متفاوت است.

– وکالت مشتری

بسیاری از بانکها و موسسات مالی خود را متعهد به حداکثر رساندن منافع مشتریان و پرسنل شان می‌دانند. آنها گوش فرادادن به تقاضاهای مشتریان، درک موضوعات مورد توجه آنان و ارائه توصیه‌های حرفه‌ای به مشتری را از تعهدات خود می‌دانند. استراتژی آنها استراتژی شناخته شده "گوش دادن موثر" است. نوعی کنترل بر امور را به مشتری اعطاء نمایید، یک مامور ویژه رسیدگی به شکایات داشته باشید و یک شورای مشورتی با مشتریان ایجاد کنید.

– پول هوشمند

آموزش مالی به مشتریان در درست‌تر آنان از پول هوشمند نقشی تعیین کننده دارد. موضوع این آموزش یاری رساندن به مردم جهت اخذ تصمیمات خردمندانه در زندگی مالی شان است. بانک می‌تواند با بهره‌گیری از پرسنل آگاه در انتقال تجربیات و ارائه توصیه‌های مالی به مشتریان گامهای بلندتری بردارد. برگزاری کارگاهها و سمینارها، ارائه گزارشهای مصور خبری و تاسیس کتابخانه‌های آنلاین در تحقق این هدف نقش موثری دارند.

– سهولت در دسترسی به خدمات

از موضوعات ابتدایی در این ویژگی می‌توان به داشتن دسترسی آسان به شعب، شبکه فراگیر دستگاههای خودپرداز، حسابهای online و کانالهای خدمات موبایل بانک اشاره کرد. تعهد بانکها به چابک و سریع بودن در این مسیر بسیار مهم است.

– رهبری بازار در قیمت پائین تر خدمات

رقابت برروی قیمت دشوار و بی ثبات است چرا که حد و مرز آن به نازکی لبه تیغ است. در مسیر ارائه خدمات ارزانتر به مشتریان، هزینه‌های هنگفت برای شعب تجملاتی جایی نخواهد داشت. ارزشمندترین نکته برای مشتریان نرخ و کارمزد کمتر از نرخ معمول بازار است. بانکها و موسسات مالی موفق غالباً مواردی مانند مجموعه نرخ‌های ترجیحی - و بهترین نرخ وثایق را پیشنهاد می‌دهند.

- ارزش کل (جمع امتیاز ارزش‌ها)

برخی از موسسات همه چیز را در کنار هم قرار می‌دهند و آنرا ارزش کل می‌نامند. آنها موضوعاتی همچون «ما ارزش یکپارچه و کاملی را ارائه می‌دهیم، ما ارزانترین نرخ را نداریم اما گرانفروش نیز نیستیم» را مطرح می‌نمایند. هیچ چیز فوق العاده ندارند، نه نرخ، نه محصول و نه خدمت. اگر از آنها سوال شود که چه چیز، آنها را منحصر به فرد نموده است خواهند گفت «ترکیبی از همه چیز». اگر نتوانید ویژگیهای موسسه مالی تان را بیابید به طور غیرمنتظره‌ای درمی‌یابید که از آن زمان نه تنها موارد ویژه‌ای نخواهید داشت بلکه آنچه را نیز درباره «ارزش کل» گردآورده‌اید خاتمه خواهد یافت.

- مشاور قابل اعتماد

این موسسات مالی می‌خواهند به عنوان یک دوست قابل اعتماد و شریک مالی شناخته شوند، افرادی مانند پدر و یا پدر بزرگتان که شما با آنها احساس راحتی دارید زیرا آنها «جنس شان را می‌شناسند» دانش مالی دارند و شما منتظر توصیه‌های آنان هستید. این ویژگی از اواسط تا اواخر دهه نود بی نهایت متداول بوده است.

- امانت داری

این موسسات مالی انجام صحیح امور را متعهد می‌شوند. آنها صداقت و انصاف را تعهد می‌نمایند. آنها می‌گویند خودشان را در قبال اجتماع و مشتریان مسئول می‌دانند که آن را می‌توان سطح بالاتر شفافیت دانست. آنها تلاش می‌نمایند تا بگویند ما مطمئن ترین انتخاب هستیم. ما به مانند صخره محکم و استواریم و از نوسانات مبرا و می‌توانید برروی ما حساب کنید و...