

Т. Піскорська, студентка Навчально-наукового індустріального інституту
ДВНЗ «ДонНТУ»,

О.М. Лизунова, д.е.н., професор кафедри менеджменту
Навчально-наукового індустріального інституту ДВНЗ «ДонНТУ»

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Анотація. В статті досліджуються проблеми, пов'язані з підвищенням якості обслуговування клієнтів банківських установ. Розглянуто заходи банку щодо залучення нових клієнтів та запропоновано шляхи розвитку банківської діяльності.

Ключові слова : банківська система, якість обслуговування, банківські послуги, клієнтська служба, клієнт

Без добре розвиненої банківської системи неможливо забезпечити успішний економічний розвиток країни. Діяльність банків залежить від політичної ситуації в країні та світі, процесів світової економіки та ще низки різних механізмів впливу. Умови посилення конкуренції диктують необхідність розробки гнучких ринкових стратегій, розробки нових сегментів, послуг та методів обслуговування клієнтів банку. Таким чином, розгляд проблем підвищення якості обслуговування клієнтів банківських установ сьогодні є актуальним.

Клієнт банку - це учасник економічних відносин, який прагне отримати вигоду від операцій банку на взаємній основі. Банк може надавати банківські послуги конкретним клієнтам та невизначеному колу клієнтів.

Клієнти банку є основою його розвитку. У зв'язку з цим учасників економічних відносин можна класифікувати за ознакою постійності відносин:

- постійні клієнти – це група клієнтів характеризується наявністю банківського рахунку й довгострокових взаємовідносин з банком. Як правило, вони зорієнтовані на одержання послуг тільки в одному банку;
- випадкові – клієнтів, вони не зацікавлені в довгострокових відносинах з конкретним банком. Вони можуть скористатися його послугами з метою разової вигоди або в результаті непередбачених випадків;
- нові клієнти - це потенціал росту і розвитку банку. Потенційні клієнти які хочуть одержувати користь від діяльності банку, може виявлятися як в явній, так і прихованій формі. [1].

Банки прагнуть збільшити їх кількість та покращити якість їх обслуговування, вживаючи відповідних заходів для забезпечення виконання своїх функцій та стратегічних цілей.

Сьогодні основна маса українських банків може якісно виконувати не більше 40—50 видів операцій та послуг. У той же час великі іноземні банки пропонують близько 500 видів операцій та послуг [2].

На відміну від продукту промислового підприємства, банківський продукт не виглядає як дещо матеріальне та речове. У сучасних умовах, коли по

змістовній наповненості продуктового ряду діяльність більшості банків все більше зближується, дуже важливо використовувати можливості вирізняти послуги. Необхідно підвищувати рівень їх відчутності, якості і зручності обслуговування. У рамках кожного виду можна виділити кілька продуктів, які будуть розрізняються ставками, термінами, іншими умовами, а також цільовою групою клієнтів.

Важливою рисою, яка характеризує банківський продукт, є його імідж, який являє собою поширене і досить стійке уявлення про відмінні або виняткові якості продукту, які надають йому особливу рису та виділяють його з поміж всіх. До особливостей банківських послуг відносять:

- абстрактність (невідчутність і складність сприйняття);
- невіддільність послуг від їхнього джерела;
- непостійність якості банківської послуги;
- договірний характер обслуговування;
- взаємозв'язок з грошима. [3].

Складові якості банківського обслуговування наведено на рис.1



Рисунок 1-Складові якості банківського обслуговування

Банк повинен будувати свої відносини з клієнтами таким чином, щоб у них формувалося лише позитивне та довірливе ставлення до банку.

Змінність якості банківських послуг пояснюється тим, що якість кожної послуги залежить від конкретних умов, за яких вона надається.

Саме з цієї точки зору основними факторами, що впливають на якість, виступають кваліфікація та особисті якості працівників банку, його внутрішня культура і якість менеджменту. Для того, щоб захистити інтереси клієнтів, банки розробляють спеціальні стандарти та стандарти обслуговування клієнтів.

Взаємодію з клієнтами в банку забезпечує клієнтська служба. Розвиток діяльності клієнтської служби в Україні йде шляхом опанування та прямого запозичення досвіду західних колег. [4].

Одним з головних критеріїв співробітництва банку з клієнтом є організація телефонного контакту з клієнтом – це параметр, що характеризує наскільки банк готовий до співробітництва. Така робота повинна забезпечувати не лише позитивне враження клієнта про банк, правильно визначити проблеми клієнта в цілому та встановити якомога ширший обсяг цього співробітництва.

Якість банківських продуктів є основою для розвитку кожного банку та його ефективній співпраці. Але, на жаль, ця стратегія почала формуватися зовсім недавно. При визначенні найоптимальнішої стратегії просування банку, необхідно проаналізувати кожен напрямок взаємин банку зі своїми постійними і випадковими клієнтами. Для цього спочатку проводиться дослідження задоволеності клієнтів банку.

На думку зарубіжних банкірів, стратегія банку, має враховувати довгочасну цінність клієнта що має бути ключовою для компанії, також необхідно ставити в пріоритет урахування збільшення прибутковості в процесі взаємодії банку з кожним клієнтом зараз і в довгостроковій перспективі; утримувати клієнтів, завдяки ефективним індивідуальним програмам лояльності та ефективно здійснювати перехресні продажі.

Отже, враження клієнта про банк складається на підставі цілого комплексу параметрів, необхідно розв'язувати ці проблеми за допомогою користування послугами і надання рекомендацій супутніх послуг, які забезпечують додаткові зручності обслуговування. Це можливо досягнути тільки при організації діяльності повноцінної клієнтської служби.

Список використаної літератури:

1. Поняття і структура ринку банківських послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://buklib.net/books/30054/>
2. Класифікація банківських операцій і послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/19480327/bankivska_sprava/klasifikatsiya_bankivskih_operatsiy_poslug
3. Особливості банківських послуг і продуктів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://stud.com.ua/37849/bankivska_sprava/osoblivosti_bankivskih_poslug_produktyv
4. Сутність страхової діяльності. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://works.doklad.ru/view/Cd6VDt4BdW4.html>