



UniCredit
Consumer Financing

Atenti la clienti

Monitorizarea satisfactiei clientilor UniCredit

UniCredit Consumer Financing, Martie 2015

Clientul – in centrul activitatii companiei

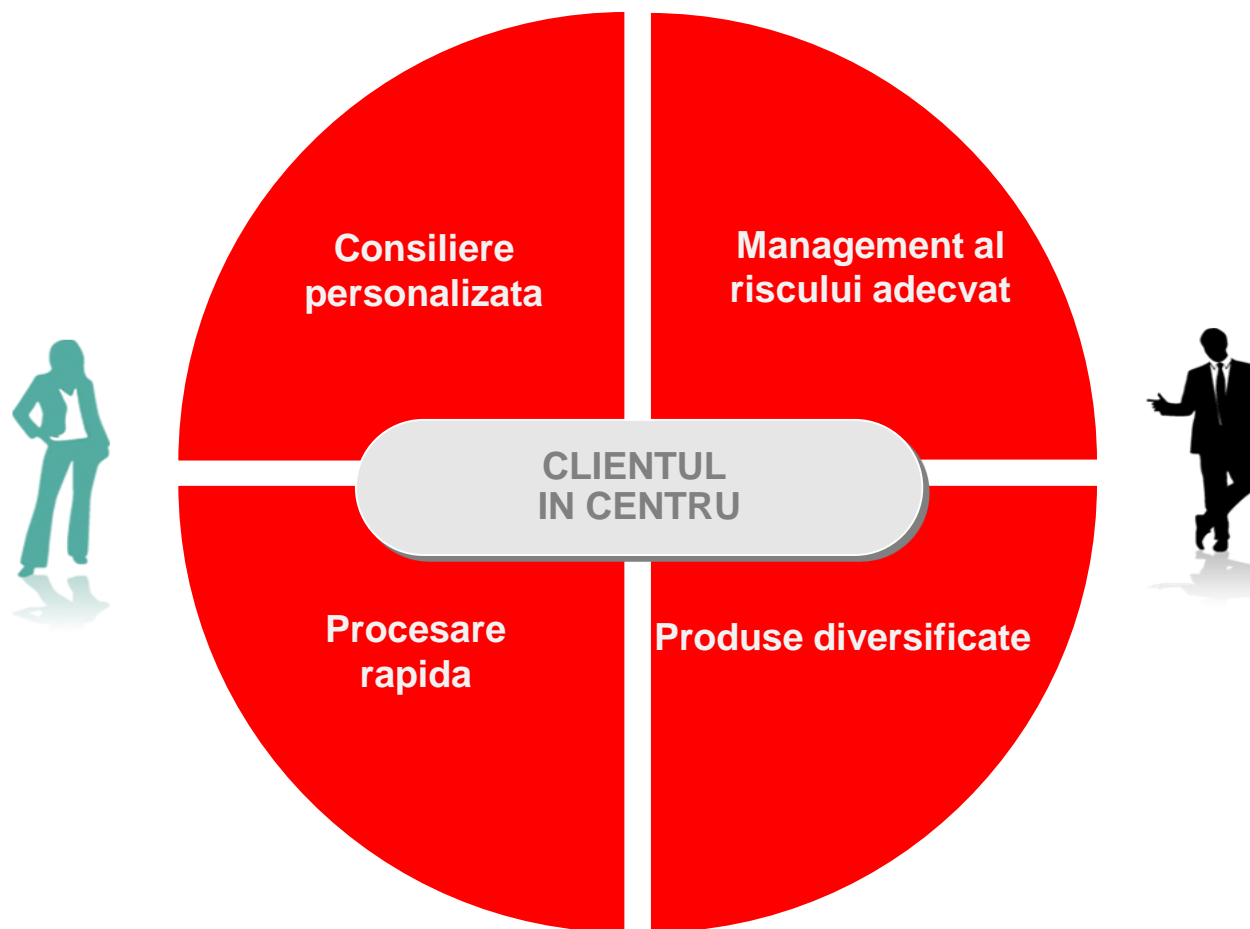
**“Calitatea unui serviciu sau produs nu este ceea ce ai investit in el.
Este ceea ce obtine clientul din el.”**

Peter Drucker

Prioritatea noastra

- Sa punem clientii în centrul activitatii noastre
- Sa le ascultam și sa le intelegem nevoile.
- Noi suntem cei responsabili de a ne asigura ca produsele și serviciile pe care le oferim genereaza beneficii reale, de durata.

Model axat pe client si calitatea serviciilor



Metodologie

Ce vizeaza mai exact grija fata de client...

- perspectiva de 360 grade in ceea ce priveste clientii
- Monitorizarea satisfactiei clientului intern
- Aspecte urmarite in interactiunea cu clientii:
 - companie in general
 - punctul de lucru
 - angajati
 - Produse; Servicii si Canale de distributie

...si cum se masoara

- De doua ori pe an, prin intermediul unei companii certificate Esomar (TNS) prin metodologia TRI*M (patent propriu TNS)
- Mystery shopping
- Observare permanenta
- Instant feed-back

Rezultate

Pozitionare curenta

Ultimul val al studiului reflecta o pozitionare peste principalii competitori. Key driver pentru obiectivele clientilor: nevoia de finantare

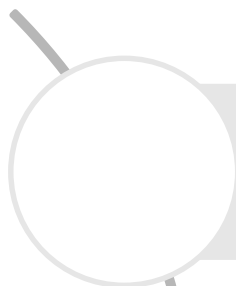
Plan de actiune

Ca urmare a rezultatelor inregistrate, se schiteaza un plan de actiune detaliat pentru imbunatatirea zonelor sub-performante

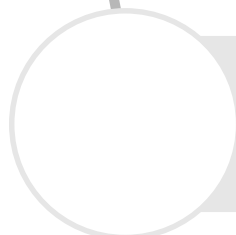
Rezultate

- **Simplificare procese**
 - **Consiliere**
 - **Transparenta**
 - **Limbaj adecvat**

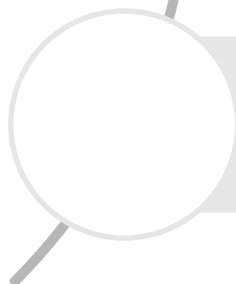
Sumarizat in politica noastra de brand:



Ascultam si satisfacem cerintele clientilor



Ne propunem ca pentru client sa fie usor sa interactioneze cu noi



Oferim solutii concrete