

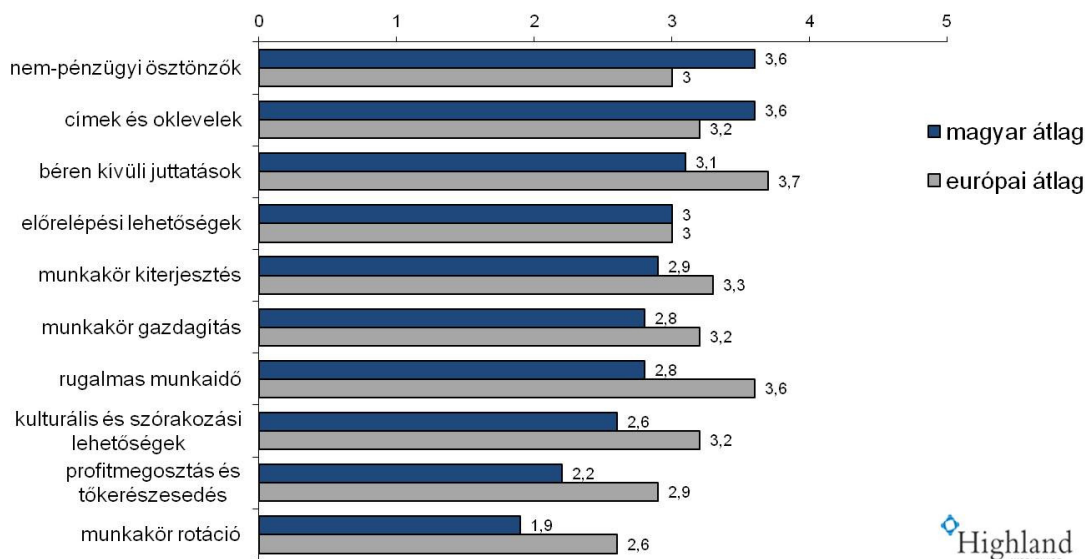
Kényeztetni akarják a bankok a jó ügyfeleiket

Budapest, 2011. október 2. - **Kulcskérdéssé vált az ügyfelek minőségi kiszolgálása a magyar pénzügyi intézetek számára - derült ki az IFUA Horváth & Partners stratégiai tanácsadó cég felméréséből.**

Mivel új ügyfeleket már nehéz szerezni, előtérbe került az ügyfélmegtartás a pénzügyi intézeteknél – kommentálta a felmérés eredményét Huba Eörs, az IFUA Horváth & Partners ügyvezető partnere, hozzátéve, hogy egy új ügyfél megszerzése hatszor drágább, mint egy meglévő megtartása. Ezzel összhangban a felmérés résztvevői kiemelt jelentőséget tulajdonítanak a teljesítménymenedzsmentnek és a teljesítménymérésnek, s szeretnék erre alkalmas rendszereket kifejleszteni. Az ügyfél-elégedettség és a működés minősége az a két mutató, amelynek fontossága a legnagyobb mértékben nő a jelenlegihez képest. A bankok sokkal jobban kényeztetnék a számukra nagy értéket jelentő ügyfeleket is, annak érdekében, hogy azok ne pártoljanak el máshová.

Kedvében akarnak járni az alkalmazottaknak is. A felmérés résztvevői 11 kulcs-teljesítménymutató közül a 4. helyre tették a dolgozói elégedettséget, ami nagyjából megfelel az európai átlagnak (3. hely). „Ez érthető, hiszen minőségi szolgáltatást csak kiváló munkatársakkal lehet nyújtani, s őket meg kell becsülni” – magyarázza Huba Eörs. A magyar pénzügyi intézetek fejleszteni szeretnék az ösztönző rendszereket, s ebben van is tér: itthon ritkább például a béren kívüli juttatás, a rugalmas munkaidő és a munkaköri rotáció (lásd az ábrát a motivációs eszközökről).

„Magyarországon a pénzügyi szektorban sok a szereplő és éles a verseny, ami most például a forint hitel-kondícióik kialakításánál érzékelhető. Ha egy intézmény hosszú távra tervez, muszáj fejleszteni, s a felmérés egyértelműen mutatja is ezt a szándékot” – összegezte az IFUA ügyvezető partnere.



* a magyar és az európai pénzügyi szektorban, 2011-ben

A felmérésről:

Az IFUA Horváth & Partners stratégiai tanácsadó cég a Highland Worldwide hálózattal együttműködve nemzetközi összehasonlításban vizsgálta az itteni bankok és biztosítók működését. Belga, francia, holland, luxemburgi, német, osztrák, svájci valamint közép- és kelet-európai pénzintézetek válaszoltak a kérdésekre 2010-2011-ben. Magyarországon 9 bank, illetve biztosító vett részt a felmérésben.

IFUA Horváth & Partners

Az 1981-ben Stuttgartban alapított IFUA Horváth & Partners budapesti irodája 1989-ben alakult meg, s azóta Magyarország egyik legnagyobb vezetési tanácsadó cégévé vált. Ügyfelei itthon elsősorban a pénzügyi szféra, energetika, autó- és beszállító-ipari, vegyipari és gyógyszergyártási cégek, közüzemi szolgáltatók, valamint a központi és helyi közigazgatás intézményei közül kerülnek ki. A nemzetközi tanácsadó cég Németországban 5, Ausztriában, Magyarországon, Romániában, Svájcban és Abu Dhabiban 1-1 irodával működik. Tagja a Highland Worldwide tanácsadói hálózatnak, amelynek révén elérhetősége további 40 irodával bővül világszerte.

További információ:

Dr. Domány Vrannai Katalin / Dr. Katalin Domány Vrannai
kommunikációs vezető / Head of Communications

HORVÁTH & PARTNERS
MANAGEMENT CONSULTANTS

Abu Dhabi - Berlin - Bucharest - Budapest - Düsseldorf - Frankfurt - Munich - Stuttgart -
Vienna - Zurich

Highland Worldwide offices in Australia, Belgium, China, France, Italy, Japan, the
Netherlands, Singapore, Spain, U.K. and the USA

IFUA Horváth & Partners Kft.
Fehérvári út 79. | H-1119 Budapest

Phone: +36 (1) 382 88 88
Mobile: +36 (30) 966 45 05