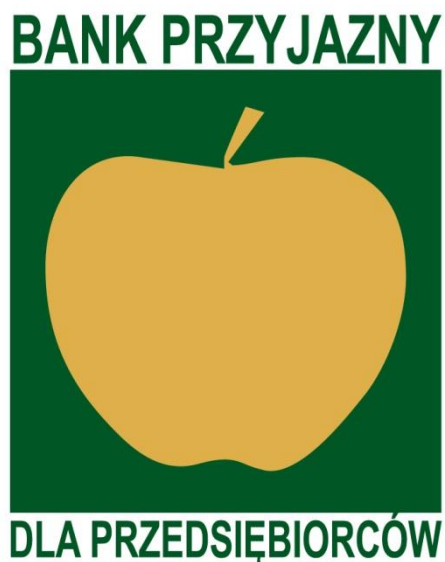


**Krajowa Izba Gospodarcza
Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym**



**XVIII edycja konkursu
Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców**

**Benchmarkingowe Badanie Tajemniczych Przedsiębiorców
w bankach uczestniczących w XVIII edycji konkursu BPdP**
Pozycja konkurencyjna **Twojego Banku** na rynku bankowego finansowania
Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MSP) w 2017 r.

PRZYKŁADOWY RAPORT TWOJEGO BANKU

Promocja Twojego Banku w Konkursie + Świetny Materiał Jak Usprawnić Jakość Obsługi

Zobacz jak to jest zrobione!

Wszelkie prawa zastrzeżone. Treść raportu i pomysł badania stanowi własność Fundacji „Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym”. Powielanie, kopiowanie, przekazywanie w jakiegokolwiek postaci i za pomocą jakichkolwiek środków tradycyjnych czy elektronicznych, w całości, jak i fragmentów niniejszej publikacji bez zgody Fundacji „Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym” jest zabronione.

Spis treści – przykładowy za 2016 rok:

Wprowadzenie.....	3
1. Konstrukcja badania	4
1.1. Ogólny opis sytuacji decyzyjnej	4
1.2. Modele biznesowe, z którymi Tajemniczy Przedsiębiorcy zgłaszali się do banku	4
1.3. Produkty bankowe, których poszukiwali klienci i sytuacje decyzyjne	6
1.4. Konstrukcja kwestionariusza badawczego	8
2. Wyniki Badań Tajemniczych Przedsiębiorców	8
2.1. Pierwsze wrażenie przedsiębiorcy	9
2.1.1. Składniki pierwszego wrażenia	9
2.1.2. Uzasadnienie celowości doboru składników pierwszego wrażenia Tajemniczego Przedsiębiorcy	9
2.1.3. Uzyskane wyniki badawcze pierwszego wrażenia Tajemniczych Przedsiębiorców w Twoim Banku w porównaniu do innych banków biorących udział w badaniu	10
2.2. Ocena zachowania doradcy przy sprzedaży produktu – wyznaczniki budowy relacji (punkt 2a)	13
2.2.1. Uzyskane wyniki badawcze wyznaczników budowy relacji Tajemniczych Przedsiębiorców w Twoim Banku w porównaniu do innych banków biorących udział w badaniu	14
2.3. Ocena zachowania doradcy przy sprzedaży produktu - część merytoryczna kontaktu sprzedażowego (punkt 2b)	17
2.3.1. Bankowość transakcyjna	17
2.3.2. Kredyt inwestycyjny	29
2.3.3. Kredyt obrotowy	38
2.4. Ocena satysfakcji Klienta	48
2.4.1. Wyniki badań w zakresie satysfakcji klienta (Tajemniczego Przedsiębiorcy) w Twoim Banku na tle innych banków w Polsce.....	50
2.5. Swobodne opinie Tajemniczych Przedsiębiorców o Banku	54
2.5.1. Aspekt, który wywarł największe wrażenie (wypowiedzi dosłowne)	54
2.5.2. Aspekt, który najbardziej rozczarował (wypowiedzi dosłowne)	54
3. Badanie zgodności systemów, procedur, praktyk zapewniania jakości obsługi MSP z faktycznie uzyskanymi wynikami przez tajemniczych klientów	54
4. Badanie jakości promocji i informacji skierowanej do małych i średnich przedsiębiorstw	61
4.1. Spójność przekazu promocyjno-informacyjnego skierowanego do MSP przez bank ze strategią banku	63
4.2. Spójność przekazu promocyjno-informacyjnego skierowanego do MSP przez bank z ofertą produktów i usług bankowych	64
Ankieta Badawcza Tajemniczych Przedsiębiorców 2016	65

Wprowadzenie

Zawarte w tym przykładowym raporcie informacje służą jako ilustracja prowadzonych w ramach konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców” badań jakości obsługi klienta realizowanych metodą tajemniczych przedsiębiorców w 2016 roku. Badania te służą polepszeniu przez bank systemów obsługi przedsiębiorców jak i jakości produktów. W Konkursie można nie tylko wypromować się wśród przedsiębiorców czy rolników – potencjalnych klientów banku, ale także udoskonalić jakość systemów obsługi. Co roku wprowadzamy nowe elementy i dajemy nowe informacje naszym uczestnikom. W roku 2017 wprowadzimy nowe innowacje: produkty, sytuacje decyzyjne i typy analizowanych biznesów. Każdego roku będziemy chcieli wprowadzać małe niespodzianki tak, aby doradcy bankowi musieli podejmować trudne decyzje i naprawdę się postarać. Jak do tej pory doradcy bankowi banków uczestniczących w Konkursie w roku 2016 wychodzili z tych potyczek zwycięsko. Wykazali się inteligencją i kreatywnością. Tam, gdzie uzyskano niższe oceny – jest materiał do przemyśleń zarówno dla zarządzających, jak i doradców. Zapraszamy do zapoznania się z koncepcją naszych badań, które mają służyć pomocą w pracy kierownictw, jak i doradców bankowych. Nasz raport nie jest narzędziem wymuszającym zmiany, ale przyjaznym instrumentem do pozytywnego motywowania i wprowadzania korzystnych zmian dla banku, jak i jego klientów – przedsiębiorców.

Przeprowadzone do tej pory badania tajemniczych klientów (mystery shopping) w polskiej praktyce bankowej miały najczęściej na celu dokonanie oceny jakości systemu obsługi klientów. Najczęściej przeprowadzano badania w różnych przekrojach obejmujących najważniejsze typy klientów: klient detaliczny, mała firma, przedstawiciel wolnego zawodu, małżeństwo ubiegające się o kredyt hipoteczny itp. Badania te były również relacjonowane w prasie, głównie pod kątem wskazania liderów w poszczególnych zakresach. Wyniki tych badań z pewnością dawały bardzo interesujący obraz dokonań liderów i były pewną wskazówką dla innych banków, w których zakresach potrzebna jest poprawa. Nie było jednak publikowanych danych z badań poświęconych wyłącznie bankowości małych i średnich przedsiębiorstw i nigdy badania nie miały charakteru porównawczego.

Badania porównawcze czy benchmarkingowe mają znacznie większą użyteczność dla banków, ponieważ pozwalają im określić dystans do liderów, poznać pole zmienności wartości ocenianej cechy (różnica pomiędzy oceną najwyższą i najniższą), a także porównać się do wyników średnich. W badaniu całkowicie ujawniono wyniki statystyczne z uwzględnieniem co najmniej 3 jednostek i wyniki danego banku. Ponadto podajemy wyniki poszczególnych banków, nie ujawniając ich nazw, tak aby bank korzystający z wyników mógł zorientować się, jak wyglądały skupienia i na ile wynik odzwierciedla tendencję panującą albo też jest odrębny.

Badania Tajemniczych Przedsiębiorców przeprowadzone były po raz pierwszy w 2016 roku jako badania pilotażowe. Chcemy, aby ten raport przeczytali nie tylko szefowie, ale też bezpośrednio zaangażowani w bankowość MSP doradcy klienta. Wówczas powstanie efekt zwrotny w postaci lepiej zorganizowanej pracy i zadowolonych klientów, którzy będą chcieli zawierać transakcje bankowe. Jako wieloletni badacze bankowości MSP, pragniemy także podkreślić, że nawet, jeśli uzyskane w tym pilotażowym badaniu wyniki nie są jeszcze w pełni zadowalające, to zawsze jest pole do pozytywnej zmiany.

1. Konstrukcja badania

1.1. Ogólny opis sytuacji decyzyjnej

Tajemniczy Przedsiębiorca, reprezentujący konkretny typ przedsiębiorstwa, chce uruchomić na terenie gminy nowe przedsięwzięcie gospodarcze. Prowadzi lub prowadził biznes w innym zakresie i w razie konieczności może przedstawić wyniki swojej historii finansowej (w tym kredytowej, o ile będzie to zasadne). Przedsiębiorca chce rozpocząć prowadzenie określonego biznesu (przedsięwzięcia) i chciałby rozpocząć współpracę z bankiem w jednym z czterech zakresów tematycznych: bankowości transakcyjnej, kredytu obrotowego lub linii kredytowej, kredytu inwestycyjnego lub płatności masowych. Przybywa po raz pierwszy i bez umówienia się do konkretnego oddziału bankowego, w którym prosi o rozmowę z doradcą klienta. Następnie przedstawia się, bardzo krótko informuje, jaki przypadek reprezentuje, a następnie zadaje pytania i prosi doradcę o różne rodzaje aktywności związane z tematyczną sytuacją decyzyjną. Nasz Tajemniczy Przedsiębiorca drąży temat i nie pozwala się zniechęcić. Jednak po pewnym czasie, raz szybciej, a raz później, Tajemniczy Przedsiębiorca żegna się z doradcą i w ciągu doby spisuje swoje spostrzeżenia zarówno z obserwacji placówki bankowej i jej otoczenia, jak i z rozmowy i aktywności doradcy bankowego. Wyniki spostrzeżeń przekazywane są drogą elektroniczną do centralnego komputera, który sprawdza kompletność danych. Opracowane dane są przedmiotem analizy w tym raporcie.

1.2. Modele biznesowe, z którymi Tajemniczy Przedsiębiorcy zgłaszali się do banku

Sformułowano 4 podstawowe modele biznesowe, z którymi przedsiębiorcy zgłaszali się do banku z prośbą o współpracę w określonych zakresach tematycznych. Wszystkie wybrane modele biznesowe były proste i dawały oczywiste korzyści (nie stwarzały istotnych wątpliwości interpretacyjnych dla doradców). Wszystkie modele dotyczyły nowych przedsięwzięć. Były to więc typowe start-upy. Każdy z czterech podstawowych modeli występował w dwóch odmianach, tak więc w rzeczywistości było aż osiem typów działalności gospodarczej, ale zorganizowanej według czterech sposobów. Wszystkie sposoby mogły być zorganizowane zarówno na terenach wiejskich jak i w miastach. W 2016 roku obejmowały one następujące typy biznesu (w roku 2017 zostaną zaproponowane nowe typy biznesu).

1. Zakład konfekcjonowania

A. Zakład produkcji przypraw

B. Zakład produkcji przekąsek

2. Produkcja gotowej do spożycia żywności

A. Zakład produkcji garmazeryjnej

B. Produkcja lodów wegańskich

3. Sklep e-commerce z żywnością niszową

A. E-commerce ze zdrową żywnością

B. E-commerce z suplementami diety i odżywkami

4. Usługi pośrednictwa pracy za granicą

A. W sektorze morskim

B. Praca w rolnictwie i ogrodnictwie oraz usługi opiekuńcze.

Tajemniczy Przedsiębiorcy otrzymali dokładne opisy tych sytuacji biznesowych oraz zostali przeszkoleni w zakresie sposobu przeprowadzenia rozmowy na ten temat z doradcami bankowymi.

1.3. Produkty bankowe, których poszukiwali klienci i sytuacje decyzyjne

Tajemniczy Przedsiębiorcy poszukiwali czterech rodzajów produktów bankowych, takich jak: 1. Bankowość transakcyjna, 2. Kredyt obrotowy, 3. Kredyt inwestycyjny, 4. Płatności masowe (obsługa dużej liczby drobnych klientów). Trzy produkty bankowe były typowe, jeden natomiast był w ofercie wszystkich banków, ale jest to produkt stosunkowo rzadko stosowany (płatności masowe). W roku 2017 kompozycja tych produktów ulegnie zmianie: będą 2 dotychczasowe i 2 nowe produkty.

Wysłany przez nas Tajemniczy Przedsiębiorca wybierał **tylko jedną kombinację modelu biznesowego i rodzaju produktu bankowego** i udawał się do oddziału bankowego z prośbą o obszerne informacje. Dążono do tego, aby w małych bankach Tajemniczy Przedsiębiorcy odbywali audyty dotyczące różnych produktów (były tam planowane tylko 4 audyty). Proponowano zachowanie układu proporcjonalnego (po około $\frac{1}{4}$), ale jeśli zauważone zostały poważne kłopoty w określonej grupie produktowej, to proponowano elastyczne przejście do produktu łatwiejszego. Jeśli zostawały 1 czy 2 wolne audyty, to przyjmowano, że najważniejsza jest bankowość transakcyjna, potem kredyt obrotowy, następnie kredyt inwestycyjny i na końcu płatności masowe. W roku 2017 zakres merytoryczny części tematycznej ulegnie zmianie. Zmieniają się dwa produkty, wszystkie typy biznesu oraz wszystkie sytuacje decyzyjne.

Tabela 1. Sytuacje decyzyjne i potrzeby klienta według rodzajów biznesu

Biznes/ Zakresy tematyczne	Bankowość transakcyjna	Kredyt obrotowy przykład	Kredyt inwestycyjny przykład	Płatności masowe przykład
Zakład konfekcjonowania - planowane zatrudnienie 8 osób, ma ok. 400 tys. PLN własnych środków	Obejmuje zakładanie i zamykanie kont, rodzaje, zasady funkcjonowania, wyciągi, opłaty, podgląd, dostęp mobilny, sposoby przechowywania środków pieniężnych (krótkie oszczędności), inne usługi w zakresie bankowości transakcyjnej	Przy produkcji o wartości ok. 1,5 mln PLN w pierwszym roku potrzeba będzie ok. 300-400 tys. PLN kredytu; sprowadzanie półproduktów z zagranicy długo trwa - jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Adaptacja pomieszczeń, zakup części maszyn i urządzeń (wagi, dozowniki, silosy itp.), ok. 300 tys. PLN przy własnej inwestycji na ok. 400 tys. PLN (w tym używane urządzenia)	Możliwość założenia subkont wirtualnych powiązanych z klientami (hurtowniami i sklepami) na początek 50-60, potem wzrost do ok. 200 stałych klientów, sposoby powiadamiania o dokonanych wpłatach, sposób komunikowania się z bankiem w sprawie spływu należności

Produkcja gotowej żywności - wysoce zautomatyzowana, zatrudnienie planowane 12-15 osób, ma ok. 500 tys. PLN własnych środków	Jak wyżej	Produkcja ok. 2 mln złotych rocznie, szybkie cykle obrotowe, półprodukty w większości z Polski, ok. 150- 200 tys. złotych kredytu, jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Adaptacja pomieszczeń, zakup części maszyn i urządzeń (homogenizatory, urządzenia do gotowania próżniowego, pakowarki itp.), ok. 250 tys. PLN przy własnej inwestycji na ok. 500 tys. złotych (w tym używane urządzenia zgromadzone wcześniej)	Możliwość założenia subkont wirtualnych powiązanych z klientami (hurtowniami i sklepami) na początek 80-100, potem wzrost do ok. 400 stałych klientów, sposoby powiadamiania o dokonanych wpłatach, sposób komunikowania się z bankiem w sprawie spływu należności
Sklep internetowy – planowane zatrudnienie 7-8 osób, ma około 250 tys. PLN własnych środków	Jak wyżej	Sprzedaż o wartości ok. 3 mln PLN rocznie (1 rok), zakupy towarów za granicą, dłuższe cykle obrotowe, kredyt ok. 400-500 tys. PLN, jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Kredyt na ok. 200 tys. PLN, urządzenia magazynowe dla części produktów, system informatyczny, mniejsza część sprzętu informatycznego. Sam pokryje koszty adaptacji pomieszczeń, wyposażenia biura i zakupu 2/3 sprzętu informatycznego	Sposób obsługi płatności masowych, subkonta dla typów transakcji, możliwość automatycznej identyfikacji wpływu należności (dużej liczby i drobnych), możliwość powiązania z systemem zarządzania sprzedażą
Pośrednictwo pracy - zatrudnienie 3 osoby	Jak wyżej	Planowane przychody z prowizji ok. 60-80 tys. zł miesięcznie, kredyt obrotowy ok. 40-50 tys. zł, jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Na ok. 100 tys. PLN na wyposażenia biura i gabinetów medycyny pracy i sali kursów zawodowych, sprzęt komputerowy	Nie dotyczy

Źródło: opracowanie własne.

Jak pokazuje powyższa tabela, przedstawiane przez klientów sytuacje decyzyjne miały charakter typowy i trudno je oceniać jako nadmiernie trudne. Warto podkreślić, że Tajemniczy Przedsiębiorcy mogli modyfikować (zmieniać) przedstawione w tabeli parametry oraz modyfikować model biznesowy. Praktyka pokazała, że praktycznie nie było możliwe uzyskanie fachowych danych na temat płatności masowych w oddziałach banków. Test przeprowadzony na próbie 4 oddziałów dał wynik niepomysłny. W związku z tym skoncentrowano się na 3 produktach: bankowości transakcyjnej, kredycie inwestycyjnym i kredycie obrotowym.

1.4. Konstrukcja kwestionariusza badawczego

Kwestionariusz badawczy każdego audytu Tajemniczego Przedsiębiorcy składał się z trzech części: 1) ocena pierwszego wrażenia; 2) ocena zachowania doradcy przy sprzedaży produktu, która dzieliła się na dwa zakresy: 2a) wyznaczniki budowy relacji, 2b) część merytoryczna kontaktu sprzedażowego - wiedza praktyczna przekazana klientowi; 3) satysfakcja klienta. Kwestionariusz został skonstruowany tak, jakby przedsiębiorca poszukiwał wiedzy na temat danego typu produktu i przy następnej wizycie transakcja mogłaby być zwarta lub przynajmniej mógłby zostać formalnie uruchomiony proces prowadzący do jej zawarcia. Omówienie celowości poszczególnych pytań zostało dokonane przy prezentacji wyników, natomiast sama treść kwestionariusza została załączona na końcu raportu.

2. Wyniki Badań Tajemniczych Przedsiębiorców

W badaniach w 2016 roku uczestniczyło 13 banków. W każdym banku dobierano od 4 do 35 oddziałów (w zależności od wielkości banku). Zaobserwowaliśmy, że w roku 2016 duże i średnie banki miały odpowiednio liczną reprezentację Tajemniczych Przedsiębiorców w badaniach. W roku 2017 planujemy zwiększyć reprezentację Tajemniczych Przedsiębiorców w małych bankach.

2.1. Pierwsze wrażenie przedsiębiorcy

2.1.1. Składniki pierwszego wrażenia

Do zestawu zagadnień składających się na budowę pierwszego wrażenia Tajemniczego Przedsiębiorcy zaliczyliśmy następujących 9 kwestii:

- 1.1. **Budynek** – ocena wyglądu (ogólna prezencja: zaniedbany, brzydki, typowy, ładny)
- 1.2. **Parking** (czy są wolne miejsca, ile...)
- 1.3. **Dane adresowe uwidocznione w miejscu publicznym** (adres, telefon, e-mail, www) tak/nie
- 1.4. **Recepcja** (czy jest) tak /nie
- 1.5. **Informacja wizualna** (tablica informacyjna, gdzie mieszczą się poszczególne komórki) tak/nie
- 1.6. **Funkcjonalność sali sprzedażowej** (chaos, złożoność, prostota i przejrzystość)
- 1.7. **Kolejka** (nie ma, mała, długa - co najmniej 6 klientów)
- 1.8. **Liczba widocznego personelu obsługi** (... osób)
- 1.9. **Co robi personel obsługi** (czeka na nowych klientów, pracuje administracyjnie, wychodzi do klienta, ignoruje klientów, pije lub je, słucha muzyki lub telewizji, nie widać personelu obsługi lub inne kombinacje).

2.1.3. Uzyskane wyniki badawcze pierwszego wrażenia w Twoim Banku w porównaniu do innych banków biorących udział w badaniu

2.1.3.1. Budynek – ocena wyglądu

W ramach oceny wyglądu budynku przyznawano 100 punktów za budynek ładny, 50 punktów za typowy, 0 punktów za brzydki i zaniedbany. Budynki zaniedbane nie wystąpiły.

Wykres 1.1. Ocena prezencji budynku													
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Twój Bank	Bank 6	Bank 7	Średnia	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
100,0	87,5	86,7	85,0	76,4	75,0	70,0	67,7	62,5	62,5	50,0	50,0	37,5	37,5
Maksimum							Średnia				Minimum		

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

....

2.1.3.6. Funkcjonalność sali sprzedażowej

W przypadku oceny funkcjonalności sali sprzedażowej premiowana była jej prostota. W sytuacji, gdy w sali sprzedażowej panował chaos, przyznawano 0 punktów, kiedy charakteryzowała się ona złożonością - 50 punktów, a kiedy była prosta i przejrzysta przyznawano 100 punktów.

Wykres 1.6. Funkcjonalność Sali Sprzedażowej													
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Bank 5	Bank 6	Bank 7	Średnia	Bank 8	Bank 9	Bank10	Twój Bank	Bank12	Bank13
100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	91,3	87,5	87,5	87,5	86,7	75,0	62,5
Maksimum							Średnia				Minimum		

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.1.3.7. Kolejka

Za odpowiedź „Nie było kolejki” przyznawano 100 punktów, a za odpowiedź „Kolejka była mała” (5 klientów lub mniej) przyznawano 50 punktów. Jeżeli była duża kolejka (powyżej 5 osób), przyznawano 0 punktów.

Wykres 1.7. Kolejka													
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Twój Bank	Bank 6	Bank 7	Średnia	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	93,3	90,0	87,7	87,5	86,1	83,3	75,0	75,0	50,0
Maksimum				Średnia				Minimum					

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

....

2.2. Ocena zachowania doradcy przy sprzedaży produktu – wyznaczniki budowy relacji

Wyznacznikami budowy relacji są określone rozwiązania techniczno-organizacyjne, które skracają dystans fizyczny i psychologiczny pomiędzy dwiema zupełnie nieznanymi się osobami. Wyznaczniki budowy relacji pozwalają na szybszą koncentrację na wzajemnym poznaniu potrzeb klienta i celów sprzedawcy. Do głównych wyznaczników budowy relacji zaliczyliśmy:

1. Łatwość dotarcia do stanowiska doradcy bankowego (tak, średnio, nie)
2. Biurko i komputer do wykorzystania przez klienta w razie potrzeby (tak / nie)
3. Czas oczekiwania na rozmowę z doradcą (... minut)
4. Sposób oczekiwania (na stojąco, na siedząco)
5. Czy doradca posiada identyfikator imienny (tak / nie)
6. Przywitanie klienta (brak, zdawkowe, przyjazne – z uśmiechem)
7. Przedstawienie się doradcy (brak, niewyraźne, wyraźne)
8. Określenie czasu, który ma do dyspozycji klient (tak/ nie).

2.2.1. Uzyskane wyniki badawcze wyznaczników budowy relacji Tajemniczych Przedsiębiorców w porównaniu do innych banków biorących udział w badaniu

2.2.1.1. Łatwość dotarcia do stanowiska doradcy bankowego

Łatwość dotarcia do stanowiska doradcy bankowego została oceniona według skali: łatwo – 100 pkt., średnio łatwo – 50 pkt., trudno – 0 pkt.

Wykres 2.1. Łatwość dotarcia do doradcy bankowego													
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Bank 5	Bank 6	Twój Bank	Średnia	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	87,5	85,2	80,0	77,8	75,0	75,0	62,5	50,0
Maksimum							Średnia						

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.2.1.2. Biurko i komputer do wykorzystania przez klienta w razie potrzeby

Dostępność biurka i komputera do wykorzystania przez klienta w razie potrzeby została oceniona na 100 pkt., a brak takiej dostępności na 0 pkt.

Wykres 2.2. Biurko i komputer do użytku klienta													
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Twój Bank	Bank 5	Średnia	Bank 6	Bank 7	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
100,0	72,2	55,6	50,0	40,0	29,6	25,0	20,0	12,5	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maksimum					Średnia				Minimum				

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.2.1.3. Czas oczekiwania na rozmowę z doradcą

Tajemniczy Przedsiębiorcy zostali poproszeni o określenie czasu oczekiwania na rozmowę z doradcą. Czas ten podawali w minutach.

Wykres 2.3. Czas oczekiwana na rozmowę z doradcą

Twój													
Bank 1	Bank	Bank 3	Bank 4	Bank 5	Średnia	Bank 6	Bank 7	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
3,7	3,6	2,3	2,3	1,4	1,3	1,3	0,9	0,8	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Maksimum					Średnia				Minimum				

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

....

2.3. Ocena zachowania doradcy przy sprzedaży produktu - część merytoryczna kontaktu sprzedażowego

Po czynnościach wstępnych związanym z dotarciem do stanowiska doradcy, Tajemniczy Klient krótko informował, że zamierza założyć w gminie biznes (jeden z 4 podanych w części początkowej raportu). Charakteryzował go w 2-3 zdaniach nie wdając się w szczegóły. Określił jednocześnie cel swojej wizyty: poszukiwanie dobrego banku do obsługi transakcyjnej firmy/ uzyskania kredytu czy uruchomienia płatności masowych. Klient zadawał pytania a doradca odpowiadał, prosił doradcę o określenie, na co może liczyć w danym zakresie. TK odpowiadał na zadawane mu pytania. Jednak, jeżeli czegoś nie wiedział, przerzucał odpowiedź na później (biznes poprowadzony wspólnie z małżonkiem). Klient zadawał pytania dodatkowe, prosił o zademonstrowanie jak działa system, jak wygląda kalkulacja kredytu itp. Oczywiście w miarę możliwości.

2.3.1. Bankowość transakcyjna

W ramach bankowości transakcyjnej były badane następujące elementy:

- 1. Zainteresowanie doradcy biznesem klienta** (brak, małe, duże, bardzo duże – z wypowiedziami pokazującymi kompetencję doradcy w danej branży)
- 2. Rozpoznanie potrzeby** transakcyjnej klienta - założenie konta, konta pomocnicze, karta firmowa, debet w rachunku, przechowywanie wolnych środków (brak, zdawkowe, pełne, mocno pogłębione)
- 3. Zakres prezentacji oferty** (zdawkowy, oparty na kluczowych elementach - dopasowany do moich oczekiwań, zbyt obszerny i szczegółowy)
- 4. Przejrzystość informacji o cenach, opłatach i oprocentowaniach** (doradca zdawkowo lub wybiórczo informuje o wybranych elementach, doradca podaje pełne informacje o kluczowych elementach cenotwórczych, doradca podaje pełne informacje oraz pokazuje zakres elastyczności banku)
- 5. Zakres informacji o wybranych elementach bankowości transakcyjnej** (czas, formalności, założenie on-line)
- 6. Zaangażowanie** w zaspokojenie potrzeb (tylko 1 propozycja, alternatywne propozycje, alternatywne propozycje ze wskazaniem ich plusów i minusów)

- 7. Instruktaż, przykłady lub prezentacje biznesowe:** przywoływanie przykładów transakcji demonstrowanie funkcjonalności, lub prowadzenie instruktażu lepiej tłumaczących klientowi możliwości banku np. w komputerze, Internecie, demo funkcjonowania rachunku itp., (brak, przywołanie 1 przykładu lub odniesienia, przywołanie 2 i więcej przykładów lub odniesień)
- 8. Wiedza doradcy** – ocena ogólna (mało kompetentny, wystarczająco kompetentny, bardzo kompetentny)
- 9. Ustalenie kontaktu zwrotnego** (brak, wizytówka, wizytówka plus spotkanie w firmie, inny bardziej zaawansowany)
- 10. Uprzejmość i gościnność** (brak, służbowa, dobra, ujmująca)
- 11. Podziękowanie za wizytę** (tak, nie)
- 12. Wrażenie na temat prywatności rozmowy** (dyskrecja) (wszyscy mogli ją słyszeć, trochę prywatna a trochę nie – np. w obecności kolegi z pokoju, dyskrecja zapewniona)
- 13. Skuteczność w zakresie dostarczenia odpowiednich materiałów** do zawarcia transakcji (np. otwarcia konta) (nie dostałem/-am wzorców, dostałem/-am wzorce, skierowano mnie do strony internetowej) - taryfa, wzorcowa umowa o prowadzenie rachunku
- 14. Wrażenie na temat budowy zaufania** (słabe: doradca nie wzbudzał pełni zaufania, domagał się więcej informacji niż dostarczał, pozytywne - doradca dostarczał zbilansowaną informację w relacji do tej, którą otrzymywał, dobre – doradca odgadywał potrzeby klienta i starał się przekazać dużo cennych informacji do podjęcia decyzji)
- 15. Decyzyjność informacji** – czy zdobyte informacje wystarczą do podjęcia decyzji (niewystarczająca, wystarczająca, wystarczająca i pozytywnie przekonywująca)
- 16. Zrozumiałość języka doradcy** (prosty i zrozumiały, trochę trudny, bardzo trudny)
- 17. Umiejętność podsumowań i powtórzeń** (brak, przywołanie na koniec rozmowy tego, co obie strony mają zrobić)
- 18. Umiejętność radzenia sobie z zakłóceniami** – telefony, niezapowiedziane wizyty itp. (brak – zupełny chaos, uporządkowane podejście z moim oczekiwaniem, preferencja tylko dla mnie, brak zakłóceń)
- 19. Elastyczność w reakcji na potrzeby klienta** (brak, niska, zadowalająca, bardzo dobra – doradca pokazuje elementy, które podlegają negocjowaniu i przywołuje przykłady).

W ramach badania tajemniczych przedsiębiorców w 2016 roku, w zakresie bankowości transakcyjnej przebadano 11 banków. Kryteria oceny zachowań doradcy przytoczono przy każdym z pytań.

2.3.1.1. Zainteresowanie doradcy biznesem klienta

Dla zbadania zainteresowania doradcy biznesem klienta zastosowano następującą punktację:

Numer	Pytanie	Punkty	Wariant odpowiedzi
3.1.a	Jakie zainteresowanie biznesem klienta przejawiał doradca?	100	Bardzo duże
		80	Duże
		40	Małe
		0	Brak

Uzyskano następujące rezultaty:

Wykres 3.1.a. Zainteresowanie doradcy biznesem klienta											
											Twój
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Bank	Średnia	Bank 6	Bank 7	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11
90,0	86,7	80,0	72,0	64,7	51,4	46,0	40,0	40,0	25,7	20,0	0,0
Maksimum					Średnia		Minimum				

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.3.1.2. Rozpoznanie potrzeby transakcyjnej klienta

Dla oceny stopnia, w jakim doradca bankowy rozpoznał potrzeby klienta zastosowano następującą punktację:

Numer	Pytanie	Punkty	Wariant odpowiedzi
3.2.a	Czy doradca rozpoznał potrzeby klienta?	100	Pogłębione zbadanie potrzeb
		80	Pełne zbadanie potrzeb
		40	Zdawkowe zbadanie potrzeb
		0	Brak rozpoznania potrzeb

Uzyskano następujące rezultaty:

Wykres 3.2.a. Zakres rozpoznania potrzeb klienta											
											Twój
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank	Bank 5	Średnia	Bank 6	Bank 7	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11
90,0	83,5	80,0	80,0	78,0	57,4	51,4	48,0	40,0	40,0	20,0	20,0
Maksimum					Średnia		Minimum				

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.3.1.3. Zakres prezentacji oferty

Dla oceny stopnia, w jakim doradca bankowy dokonał prezentacji oferty zastosowano następującą punktację:

Numer	Pytanie	Punkty	Wariant odpowiedzi
3.3.a	Zakres prezentacji oferty	100	Dopasowany do potrzeb
		0	Zbyt zdawkowy

Uzyskano następujące rezultaty:

Wykres 3.3.a. Zakres prezentacji oferty											
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Bank 5	Bank 6	Bank 7	Średnia	Twój Bank	Bank 9	Bank10	Bank11
100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	84,2	66,7	60,0	50,0	50,0
Maksimum							Średnia		Minimum		

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

....

2.3.2. Kredyt inwestycyjny

W ramach kredytu inwestycyjnego były badane następujące elementy:

- 1. Podanie przedsiębiorcy opisu wymagań banku wobec kredytobiorcy** (np. doradca wręcza klientowi spis i prosi go, aby to przeczytał, doradca omawia podstawowe wymagania, doradca omawia wymagania i daje checklistę do wykorzystania w przyszłości)
- 2. Określenie wymaganych i możliwych zabezpieczeń kredytu** (zabezpieczenia: proste i przyjazne, skomplikowane i trudne, kredyt niemożliwy do otrzymania – start up, nawet zabezpieczenie nie pomoże)
- 3. Sposób informacji o zabezpieczeniach i możliwych poręczeniach** (doradca podaje tylko 1 kluczowe zabezpieczenie wymagane, doradca podaje możliwości klienta w zakresie wyboru zabezpieczenia, doradca podaje możliwości wyboru oraz możliwość poręczenia, gwarancji lub ubezpieczenia kredytu)
- 4. Informacje o sposobie konstrukcji stopy procentowej** (tak/nie)
- 5. Informacje o wysokości prowizji przygotowawczej** (tak/nie)
- 6. Informacje o wysokości prowizji z tytułu uruchomienia kredytu** (tak/nie)
- 7. Informacje o odsetkach karnych za nieterminowe spłaty** (tak/nie)
- 8. Informacje o opłatach z tytułu zmiany umowy** (tak/nie)
- 9. Informacje o opłacie z tytułu spłaty przed czasem** (tak/nie)
- 10. Procedura banku w przypadku zalegania z kredytem** (pobieżny opis, dokładny opis z naciskiem na kary i rozwiązanie korzystne dla banku, dokładny opis z naciskiem na rozwiązanie problemu kredytobiorcy)
- 11. Pracochłonność przygotowania wniosku kredytowego** (dostarczenie gotowych dokumentów firmy, wypełnienie wniosku na miejscu przy pomocy doradcy, konieczność przygotowania biznes planu, dostarczenie kopii umów handlowych, dostarczenie dokumentów majątkowych – potwierdzających posiadanie środków przez przedsiębiorcę)
- 12. Poinformowanie o czasie rozpatrzenia wniosku kredytowego** (tak/nie)
- 13. Skłonność do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego** (tak, proszę przyjść z dokumentami zrobimy to; proszę wypełnić, sprawdzę i zasugeruję jak poprawić; wskazanie firmy konsultingowej lub doradcy do pomocy płatnej; proszę przyjść z wnioskiem będziemy go rozpatrywać).

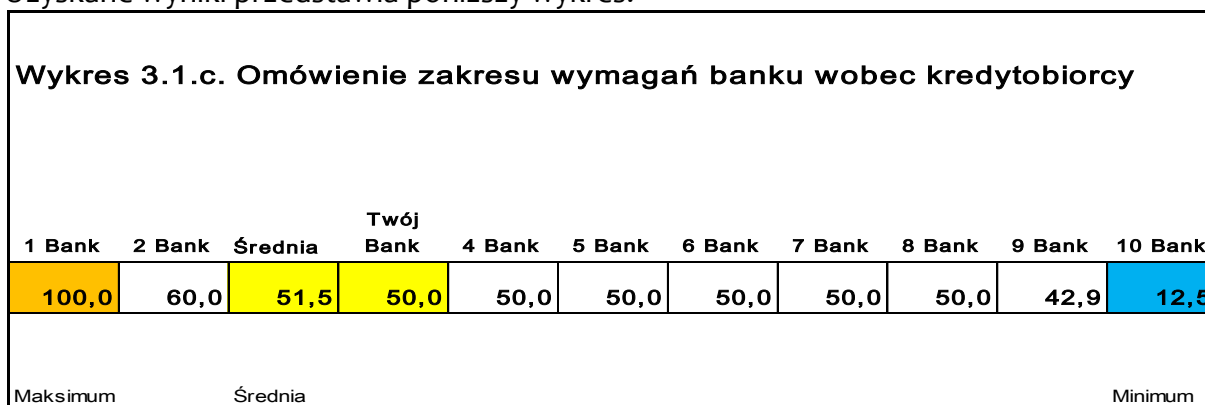
W ramach badania Tajemniczych Przedsiębiorców w 2016 roku, w zakresie kredytu inwestycyjnego przebadano 10 banków. Kryteria oceny zachowań doradcy przytoczono przy każdym z pytań.

2.3.2.1. Podanie przedsiębiorcy opisu wymagań banku wobec kredytobiorcy

Jednym z podstawowych elementów ważnych dla klienta jest rzetelne poznanie wymagań banku wobec klienta przy ubieganiu się o kredyt inwestycyjny. Punktację w tym zakresie przedstawia tabela.

Nr	Zakres pytania	Waga	Wariant odpowiedzi
3.1.c.	Doradca podał opis wymagań banku wobec kredytobiorcy	100	Doradca omówił wymagania i dał checklistę do wykorzystania w przyszłości
		50	Doradca omówił podstawowe wymagania
		0	Doradca nie podał opisu wymagań

Uzyskane wyniki przedstawia poniższy wykres.



Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

....

2.3.2.11. Pracochłonność przygotowania wniosku kredytowego

Na podstawie informacji przedstawionych przez doradcę bankowego, Tajemniczy Przedsiębiorca miał wyrobić sobie zdanie na temat pracochłonności wniosku kredytowego. Poniżej przedstawiono warianty odpowiedzi w tym zakresie i ich sposób punktacji.

Nr	Zakres pytania	Waga	Wariant odpowiedzi
3.11.c	Ocena pracochłonności przygotowania wniosku kredytowego	100	Mała i bardzo mała pracochłonność
		60	Duża pracochłonność
		30	Bardzo duża pracochłonność
		0	Brak informacji na temat pracochłonności

Uzyskane wyniki przedstawia kolejny wykres.

Wykres 3.11.c. Ocena pracochłonności przygotowania wniosku kredytowego										
1 Bank	Twój Bank	3 Bank	4 Bank	5 Bank	Średnia	6 Bank	7 Bank	8 Bank	Bank 9	10 Bank
100,0	100,0	100,0	100,0	66,7	64,6	62,9	60,0	56,7	0,0	0,0
Maksimum					Średnia		Minimum			

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

.....

2.3.2.13. Skłonność do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego

Jednym z najważniejszych czynników branych pod uwagę przy wyborze kredytodawcy, obok całkowitej ceny kredytu inwestycyjnego i warunków jego spłaty, jest możliwość uzyskania pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego. Tego rodzaju pomoc znacząco ogranicza kłopoty przedsiębiorcy i czas poświęcony na poprawianie kolejnych wersji wniosku. Poniżej przedstawiono warianty odpowiedzi w tym pytaniu i ich punktację.

Nr	Zakres pytania	Waga	Wariant odpowiedzi
3.13.c.	Skłonność do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego	100	„Proszę przyjść z dokumentami. Zrobimy to razem.”
		75	„Proszę wypełnić, ja sprawdzę i zasugeruję, jak poprawić.”
		50	„Proszę przyjść z wnioskiem. Będziemy rozpatrywać.” / Wskazał firmę konsultingową
		0	Brak propozycji w wypełnieniu wniosku kredytowego

Uzyskane wyniki przedstawia poniższy wykres.

Wykres 3.13.c. Ocena skłonności do pomocy przy wypełnianiu wniosku										
1 Bank	2 Bank	Twój Bank	4 Bank	5 Bank	6 Bank	Średnia	7 Bank	8 Bank	9 Bank	10 Bank
100,0	85,7	75,0	70,0	62,5	50,0	45,6	12,5	0,0	0,0	0,0
Maksimum					Średnia		Minimum			

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.4. Ocena satysfakcji Klienta

Ocena satysfakcji klienta dokonywana jest na koniec danej relacji marketingowej czy sprzedażowej. Satysfakcja klienta jest ważna niezależnie od tego, czy klient dokonał zakupu, czy też nie. Każdy sprzedawca zdaje sobie sprawę, że oprócz TAK lub NIE jest jeszcze trzecia możliwość - WSTRZYMAM SIĘ, POCZEKAM. Nie można też uznawać klientów, którzy finalnie nie kupili od nas produktu, za porażkę sprzedawcy, ponieważ nie zawsze wiemy, jaka była prawdziwa przyczyna rezygnacji z zakupu.

1. **Poczucie ważności klienta.** Czy czuł/-a się Pan/i doceniony/-a przez doradcę? (nie, trochę, tak)
2. **Skłonność do powrotu.** Czy spodziewasz się, że mógłbyś/mogłabyś wrócić do tego banku? (nie, tak, ale do innego doradcy, tak do tego doradcy)
3. **Polecenie.** Czy poleciłbyś/poleciłabyś ten bank rodzinie i znajomym? (tak, nie)
4. **Szczerość.** Jak szczerzy był doradca? (próbował tylko sprzedać, wykazywał się trochę szczerością, postawił się w mojej sytuacji)
5. **Ogólna ocena.** Jak ogólnie ocenić można proces rozmowy? (jestem bardzo zadowolony/-a – usługa lepsza niż się spodziewałem/-am, jestem zadowolony/-a – dowiedziałem/-am się tego, czego oczekiwałem/-am, jestem trochę niezadowolony/-a – nie dowiedziałem/-am się tego, czego oczekiwałem, jestem bardzo niezadowolony - niczego lub prawie niczego się nie dowiedziałem/-am)
6. **Ocena produktów** (bardzo zadowolony/-a, zadowolony/-a, trochę niezadowolony/-a, bardzo niezadowolony/-a)
7. **Ocena procesu obsługi** (bardzo zadowolony/-a, zadowolony/-a, trochę niezadowolony/-a, bardzo niezadowolony/-a)
8. **Ocena systemu komunikacji** (bardzo zadowolony/-a, zadowolony/-a, trochę niezadowolony/-a, bardzo niezadowolony/-a)
9. **Ile minut trwała wizyta** w Oddziale Banku? (..... minut)
10. **Czas ten był:** za krótki, za długi, w sam raz
11. Który aspekt wywarł na Tobie **największe wrażenie?** – odpowiedź swobodna
12. Który aspekt najbardziej Cię **rozzarował** – odpowiedź swobodna.

2.4.1. Wyniki badań w zakresie satysfakcji klienta (Tajemniczego Przedsiębiorcy) w Twoim Banku na tle innych banków w Polsce

2.4.1.1. Docenienie klienta przez doradcę

Poniżej przedstawiono oceny Tajemniczych Przedsiębiorców w zakresie docenienia klienta przez doradcę.

Wykres 4.1. Klient czuje się doceniony przez doradcę													
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Bank 5	Twój Bank	Średnia	Bank 7	Bank 8	Bank 9	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
100,0	100,0	93,8	77,8	75,0	75,0	68,6	66,7	62,5	60,0	55,6	50,0	37,5	37,5
Maksimum						Średnia						Minimum	

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.4.1.2. Deklaracja powrotu do banku

Poniżej przedstawiono oceny Tajemniczych Przedsiębiorców w zakresie skłonności powrotu do tego samego banku.

Twój													
Bank	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Bank 5	Bank 6	Bank 7	Bank 8	Bank 9	Średnia	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
100,0	90,0	88,9	87,5	87,5	87,5	80,0	75,0	70,0	69,8	63,9	62,5	62,5	12,5
Maksimum									Średnia			Minimum	

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

2.4.1.3. Skłonność do polecenia banku znajomym i rodzinie

Poniżej przedstawiono oceny Tajemniczych Przedsiębiorców w zakresie skłonności do polecenia banku znajomym i rodzinie.

Twój													
Bank 1	Bank 2	Bank 3	Bank 4	Bank	Bank 6	Bank 7	Bank 8	Średnia	Bank 9	Bank10	Bank11	Bank12	Bank13
100,0	100,0	88,9	87,5	80,0	75,0	75,0	75,0	71,3	61,1	60,0	50,0	50,0	25,0
Maksimum									Średnia			Minimum	

Tutaj komentarz na temat Twojego Banku.

.....

2.5. Swobodne opinie Tajemniczych Przedsiębiorców o Banku

Tutaj zamieszczamy swobodne opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne na temat jakości obsługi sformułowane przez Tajemniczych Przedsiębiorców, np.:

2.5.1. Aspekt, który wywarł największe wrażenie (wypowiedzi dosłowne)

1. Pracownica -- była miła, jednak nie rozumiem, dlaczego z góry moja wizyta nastawiona była na niepowodzenie.
2. Spotkanie w osobnym zamkniętym pokoju. Bardzo duża otwartość i naturalność Doradcy w czasie rozmowy z klientem.
3. Rozmowa w osobnym pomieszczeniu. Otwartość doradcy, podszedł do rozmowy na luzie, ale profesjonalnie.
4. Bardzo dobre wczucie się doradcy w moje potrzeby i szybkie odnalezienie się w historii, którą przedstawiam. Szybka analiza oraz założenie dwóch opcji, gdy nie do końca sprawdzi się to co mówię o drugiej działalności i gdy się sprawdzi. Tzn. określenie gorszych i lepszych warunków finansowania, zaproponowanie opcji, która sprostą moim oczekiwaniom i pomoże mi zrealizować cel, a nie sprawi, że zostanę odesłany z kwitkiem.
5. Najbardziej podobało mi się podejście pracownika do klienta. Doradca starał się jak najlepiej opisać sytuację klienta względem starania się o kredyt. Powiedział o

wymogach banku względem kredytobiorcy. Doradca dosyć dokładnie wyjaśnił jakie dokumenty będą potrzebne do uzyskania kredytu. Doradca wyraził chęć pomocy przy sporządzeniu wniosku. Doradca dzwonił do innego doradcy w celu wyjaśnienia niektórych kwestii. Doradca wykazał się zaangażowaniem i inicjatywą. Pracownik starał się jak mógł, aby w jak najlepszy sposób pomóc klientowi.

6.
7.
8.

2.5.2. Aspekt, który najbardziej rozczarował (wypowiedzi dosłowne)

1. Pobieżny całokształt obsługi. Pracownik bardzo zdawkowo podszedł do tematu. Nie określał potrzeb, ograniczył się do prezentacji wybiórczych elementów związanych z prowadzeniem rachunku.
2.
3.
4. Nie otrzymałem materiałów ze względu na awarię systemu/drukarki.
5. Brak indywidualnego podejścia, brak wybadania potrzeb, brak prezentacji produktu, brak prezentacji systemu.
6. Nie było takiego. Doradca zaproponował mi naprawdę dobre rozwiązanie problemu/pytania.
7. Prywatna rozmowa telefoniczna w trakcie naszej rozmowy.
8. Zamiast doradzić, podpowiedzieć, doradca po prostu się mnie pozbył.
9. Każdy. Od początku rozmowy. Niestety nie doczekałem się odpowiedzi, straciłem czas, zostałem potraktowany jak powietrze.
10. Brak wybadania moich potrzeb.
11. Brak kontaktu wzrokowego, rozmowa przez telefon bez uprzedniego przeproszenia.
12. Doradca powinien więcej się uśmiechać i dodawać wiary, że wszystko będzie dobrze.
13.
14.

3. Badanie zgodności systemów, procedur, praktyk zapewniania jakości obsługi MSP z faktycznie uzyskanymi wynikami przez tajemniczych klientów

W ramach tej części badamy w jakim zakresie stosowane systemy i procedury zapewnienia jakości zamieniają się w efekty w postaci wyników zadowolonych przedsiębiorców. Przytaczamy tutaj dane badawcze przekrojowe z danej kategorii, opisy systemów zapewniania jakości, a następnie formułujemy wnioski dla banku.

Przykładowa tabela danych przekrojowych – pierwsze wrażenie przedsiębiorcy

Zakres pytania	Średnia	Twój Bank	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13
1.1. Prezencja budynku	67,7													
1.2. Liczba wolnych miejsc parkingowych	7,5													
1.3. Widoczne dane adresowe	85,0													
1.4. Posiadanie recepcji	15,0													
1.5. Tablica informacyjna	42,7													
1.6. Funkcjonalność sali sprzedażowej	91,3													
1.7. Kolejka	87,7													
1.8. Liczba personelu w oddziale	3,4													
1.9. Widoczne postawy personelu	73,8													
2.1. Łatwość dotarcia do doradcy bankowego	85,2													
2.2. Biurko i komputer do użytku klienta	29,6													
2.3. Czas oczekiwania na rozmowę z doradcą	1,3													
2.4. Możliwość oczekiwania na siedząco	78,4													
2.5. Posiadanie imiennego identyfikatora	45,4													
2.6. Sposób przywitania klienta	92,2													
2.7. Sposób przedstawienia się doradcy	41,4													
2.8. Określenie czasu do dyspozycji	15,5													

Przykładowa tabela – bankowość transakcyjna

Zakres pytania - bankowość transakcyjna	Średnia	Twój Bank	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11
2.9b. Zainteresowanie doradcy biznesem klienta	51,4											
2.10.b. Zakres rozpoznania potrzeb klienta	57,4											
2.11.b. Zakres prezentacji oferty	84,2											
2.12.b. Przejrzystość informacji o cenach, opłatach i oprocentowaniach.	73,4											
2.13.b. Zakres informacji o bankowości transakcyjnej	59,1											
2.14.b. Zaangażowanie doradcy w zaspokojenie potrzeb klienta	56,7											
2.15.b. Instruktaż lub prezentacja systemu	30,4											
2.16.b. Wrażenie z oceny kompetencji doradcy	79,7											
2.17.b. Sposób ustalenia kontaktu po spotkaniu	76,0											
2.18.b. Ocena uprzejmości i gościnności	78,1											
2.19.b. Wyrażenie podziękowania za wizytę	95,5											
2.20.b. Ocena prywatności rozmowy	46,5											
2.21.b. Dostarczenie materiałów	48,6											
2.22.b. Wrażenie na temat budowy zaufania	73,2											
2.23.b. Wystarczalność informacji do podjęcia decyzji	81,5											
2.24.b. Ocena zrozumienia języka doradcy	94,8											
2.25.b. Zdolność do reasumpcji ustaleń	64,7											
2.26.b. Umiejętność radzenia sobie z zakłóceniami	89,0											
2.27.b. Elastyczność w reakcji na potrzeby klienta	55,5											

Przykładowa tabela – kredyt obrotowy

Zakres pytania - kredyt obrotowy	Średnia	Twój Bank	B2	B3	B4	B5	B6	B7
2.9.c. Zakres opisu oferty	65,5							
2.10.c. Zakres opisu wymagań banku wobec kredytobiorcy	86,9							
2.11.c. Sposób przedstawienia informacji o zabezpieczeniach	72,0							
2.12.c. Zakres możliwości zabezpieczenia kredytu	44,3							
2.13-1.c. Poinformowanie o konstrukcji stopy procentowej	51,2							
2.13-2.c. Poinformowanie o wysokości prowizji przygotowawczej	90,5							
2.13-3.c. Poinformowanie o prowizji z tytułu uruchomienia kredytu	42,9							
2.13-4.c. Poinformowanie o odsetkach karnych za nieterminowe spłaty	28,6							
2.13-5.c. Poinformowanie o opłatach z tytułu zmiany umowy	21,4							
2.13-6.c. Poinformowanie o opłatach za spłatę przed terminem	42,9							
2.14.c. Zakres informacji o procedurze w przypadku zalegania z kredytem	41,1							
2.15.c. Ocena pracochłonności przygotowania wniosku kredytowego	58,3							
2.16.c. Skłonność do pomocy przy przygotowaniu wniosku kredytowego	64,0							

Przykładowa tabela - kredyt inwestycyjny

Zakres pytania - Kredyt inwestycyjny	Średnia	Twój Bank	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10
2.9.d. Omówienie zakresu wymagań banku wobec kredytobiorcy	51,5										
2.10.d. Podejście do zabezpieczeń kredytowych	70,7										
2.11.d. Zakres informacji o możliwościach zabezpieczeniowych	58,7										
2.12-1.d. Poinformowanie o konstrukcji stopy procentowej	56,6										
2.12-2.d. Poinformowanie o wysokości prowizji przygotowawczej	62,0										
2.12-3.d. Poinformowanie o wysokości prowizji z tytułu uruchomienia kredytu	22,5										
2.12-4.d. Poinformowanie o odsetkach karnych za	27,1										

nieterminowe spłaty														
2.12-5.d Poinformowanie o opłatach z tytułu zmiany umowy	9,7													
2.12-6.d Poinformowanie o opłacie z tytułu spłaty przed czasem	26,4													
2.13.d. Poinformowanie o procedurze w przypadku zalegania z kredytem	38,2													
2.14.d Ocena pracochłonności przygotowania wniosku kredytowego	64,6													
2.15.d. Określenie czasu na rozpatrzenie wniosku	8,8													
2.16.d Ocena skłonności do pomocy przy wypełnianiu wniosku	45,6													

Przykładowa tabela - satysfakcja klienta

Zakres pytania - satysfakcja klienta	Średnia	Twój Bank	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13
3.1. Klient czuje się doceniony przez doradcę	68,6													
3.2. Deklaracja powrotu do banku	69,8													
3.3. Skłonność do polecenia banku znajomym i rodzinie	71,3													
3.4. Ocena szczerości doradcy	75,3													
3.5. Ocena informatywności doradcy	67,0													
3.6. Ocena proponowanych przez doradcę produktów	65,1													
3.7. Ocena procesu obsługi klienta	75,4													
3.8. Ocena sposobu komunikacji z klientem	81,5													
3.9. Czas trwania wizyty w placówce	21,1													
3.10. Ocena wystarczalności czasu rozmowy	78,3													

4. Badanie jakości promocji i informacji skierowanej do małych i średnich przedsiębiorstw

W tej części analizujemy stosowane przez bank narzędzia promocyjne i sprawdzamy czy ich stosowanie odpowiada zawartości oferty dla segmentu MSP.

Ankieta Badawcza Tajemniczych Przedsiębiorców

Treść ankiety w poszczególnych zakresach badania.

Zespół autorski Fundacji „Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym”
ul. Trębacka 4; 00-074 Warszawa
tel.: 22 6309621, 22 6309801
e-mail: instytut@kig.pl; www.iped.pl
www.bankprzyjazny.pl