

ACSI – показатель удовлетворённости Клиентов, которых ты обслужил. Проверка проводится в виде телефонного опроса, в рамках которого клиенту задаются специальные вопросы.

Основные вопросы, которые задаются клиенту при звонке:

1. *Обратитесь ли Вы повторно к нашему специалисту, если Вам потребуется кредит или кредитная карта?* Да – 5, Нет - 0
2. *Понятны ли Вам условия кредитного продукта, который Вы приобрели?* Да – 5, Нет - 0

Если Клиент нажал НЕТ, Требуются ли Вам пояснения по кредитному продукту, который Вы приобрели?
Да, мне требуются пояснения – 1, Нет, пояснения не требуются – 0

Как я могу повлиять на результат:

Я предоставляю Клиенту высокий уровень сервиса, помогаю решать клиенту вопросы по имеющимся Продуктам;
Я умею работать с очередью Клиентов, быстро и качественно обслуживаю Клиентов в соответствии со Стандартом сервисного обслуживания;
Я понятно и подробно рассказываю об условиях кредитного продукта, который приобрел Клиент, в том числе о Графике платежей;
Я уточняю остались ли у Клиента вопросы по кредиту/по Банку;
Я указываю корректный и верный номер телефона Клиента;
Я рассказываю, что для меня очень важно, что думает клиент о моей работе и прошу его поучаствовать в опросе;
Говорю, что позвонит робот с московского номера (для клиента это бесплатно), ему зададут вопросы и надо нажать на 5 – если ДА, на 0 – если НЕТ.

Как результат может повлиять на меня:

- ❖ Если в отчетном периоде **5 и более** твоих Клиентов ответили на звонок и дали оценку работе, то в зависимости от доли клиентов, ответивших «да» на все вопросы, вычисляется сумма баллов за показатель ACSI.
- ❖ Если в отчетном периоде **менее 5** твоих Клиентов ответили на звонок и дали оценку, то за все **положительные** ответы в рамках одного Клиента начисляется **10 баллов**, а за наличие хотя бы одного **отрицательного** ответа в рамках одного Клиента начисляется **-10 баллов**.
- ❖ Если в отчетном периоде **ни один** из твоих Клиентов не ответил на звонок, то за показатель ACSI ты заработал **0 баллов**.

Welcome Calls - это возможность ответить на все вопросы Клиентов, которые возникли уже после продажи. Данная информация позволяет понять, что его беспокоит и решить вопросы на месте уже сейчас.

Основные вопросы, которые задаются клиенту при звонке:

1. *Общее впечатление Клиента от обслуживания в нашем Банке*
2. *Соответствовало ли время обслуживания ожиданиям Клиента*
3. *Добровольность подключения услуг страхования и наличие у Клиента по данным услугам вопросов*
4. *По Кредиту наличными и Кредиту на товар: был ли Клиент ознакомлен с Графиком платежей и был ли он выдан Клиенту*

Как я могу повлиять на результат:

Я предоставляю высокий уровень сервиса;
Я умею работать с очередью Клиентов, быстро и качественно обслуживаю Клиентов в соответствии со Стандартом сервисного обслуживания;
Я понятно и подробно рассказываю об условиях кредитного продукта, который приобрел Клиент, в том числе о Графике платежей;
Я указываю корректный и верный номер телефона Клиента;
Я умею продавать страховые продукты (не навязывая их Клиенту);
Я уточняю остались ли у Клиента вопросы по кредиту/по Банку;
Я рассказываю, что для меня очень важно, что думает клиент о моей работе и прошу его поучаствовать в опросе;
Говорю, что позвонит оператор ХКФ Банка с московского номера (для клиента это бесплатно) и ему зададут вопросы.

Как результат может повлиять на меня:

Звонки по проекту Wellcome Call учитываются в показателе ACSI согласно действующей мотивации.