

***КОНКУРС ДЛЯ КЛИЕНТОВ***

***«Меняй Сбербанк к лучшему»***

**Уважаемые наши клиенты!**

Уровень клиентского сервиса в Сбербанке с каждым годом растёт и приобретает новую огранку индивидуального подхода к каждому клиенту. На сегодняшний день мы проводим мероприятия по улучшению банковского сервиса и прилагаем максимальные усилия, чтобы нашим клиентам было быстро, комфортно и интересно обслуживаться в наших филиалах.

Мы строим глубокие доверительные отношения с Вами. Наша цель — стать для Вас полезной, незаметной и неотъемлемой частью Вашей жизни, суметь превзойти Ваши ожидания!

По нашей доброй традиции мы объявляем конкурс для клиентов «Меняй Сбербанк к лучшему», который будет проводиться **с 1 июля по 30 декабря 2015 года**. Промежуточные итоги конкурса будут подводиться ежеквартально.

Нам очень важно Ваше мнение, и мы надеемся, что Вы поделитесь с нами предложениями по качеству обслуживания и историями по исключительному сервису в Сбербанке, которые помогут нам стать еще лучше.

Каким, на Ваш взгляд, должно быть качественное обслуживание в Сбербанке?

Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе наших сотрудников для того, чтобы предоставлять клиентам лучший банковский сервис?

Как Вы считаете, на что нам нужно обратить внимание, чтобы повысить уровень удовлетворенности клиентов и лояльности к банку?

Какой должен быть идеальный сервис в Сбербанке, чтобы превосходить ожидания клиентов?

Или может Вы поделитесь с нами историей, когда сотрудники Сбербанка предоставили Вам первоклассный сервис или помогли в решении вопроса.

Мы ждем от Вас предложений и историй по обслуживанию в Сбербанке, которые Вы можете прислать по электронной почте info@zsb.sbrf.ru или оставить ответственному сотруднику в ВСП для направления в Отдел качества клиентского обслуживания Западно-Сибирского банка.

Подробная информация об условиях проведения конкурса размещена на сайте [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).

Победители конкурса будут награждены дипломами Западно-Сибирского банка ОАО «Сбербанк России» и ценными призами, самые интересные идеи будут внедрены в Сбербанке для улучшения клиентского опыта.

**Условия проведения конкурса «Меняй Сбербанк к лучшему»:**

**1**. Конкурс проводится **с 1 июля по 30 декабря 2015 года включительно** среди клиентов банка, обслуживающихся в структурных подразделениях Западно-Сибирского банка ОАО «Сбербанк России», расположенных на территории Тюменской и Омской областях, Ханты-Мансийского и Ямало-Ненецкого автономных округах.

**2.** В рамках проведения конкурса принимаются предложения от клиентов: Каким, на Ваш взгляд, должно быть качественное обслуживание в Сбербанке? Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе наших сотрудников для того, чтобы предоставлять клиентам лучший банковский сервис? Как Вы считаете, на что нам нужно обратить внимание, чтобы повысить уровень удовлетворенности клиентов и лояльности к банку? а также истории клиентов по исключительному сервису в Сбербанке.

**3**. Предложения и истории клиентов направляются **до 30.12.2015** на адрес электронной почты info@zsb.sbrf.ru по форме, указанной в Приложений 1,2, с обязательным указанием контактной информации автора и в теме письма слова конкурс «Меняй Сбербанк к лучшему» или оставить ответственному сотруднику в ВСП для направления в Отдел качества клиентского обслуживания Западно-Сибирского банка.

**4**. Оценка результатов конкурса «Меняй Сбербанк к лучшему»осуществляется членами Конкурсной Комиссии Западно-Сибирского банка ОАО «Сбербанк России» на ежеквартальной основе в срок до 15 числа месяца следующего за окончанием квартала.

**5.** Оценка предложения и истории клиента будет осуществляться членами Конкурсной Комиссии по 5-ой шкале:

*Оценка предложения клиента будет осуществляться по 5-ой шкале*

*(5-полностью соответствует, 0-не соответствует критерию):*

- Оригинальность названия предложения;

- Позиция автора (точка зрения);

- Раскрытие проблемы (идеи);

- Аргументация мнения автора;

- Отражение личного опыта автора;

- Возможность реализации идеи/предложения.

*Оценка истории клиента будет осуществляться по 5-ой шкале*

*(5-полностью соответствует, 0-не соответствует критерию):*

- Оригинальность названия истории;

- Отражение личного опыта автора;

- Полнота истории;

- Оригинальность, творческий подход;

- Пожелания, предложения автора.

**6.** Торжественное награждение победителей Конкурса «Меняй Сбербанк к лучшему» будет проводиться не позднее 20-го числа месяца следующего за окончанием квартала в отделениях банка с участием с Управляющего отделения/Заместителя Управляющего отделением. Самые интересные идеи по улучшению качества обслуживания клиентов будут внедрены в Сбербанке для улучшения клиентского опыта.

**Приложение 1.**



|  |
| --- |
| **Контактная информация об авторе предложения по качеству обслуживания** |
| 1. ФИО полностью |  |
| 2. Населенный пункт |  |
| 3. Телефон сотовый  |  |
| 4 e-mail |  |
| 5. Телефон городской (с кодом города) |  |
| **Информация о предложении по качеству обслуживания** |
| 1. Название предложения/идеи
 |  |
| 1. Описание проблемы (ситуации)
 |  |
| 1. Предложение автора/
 |  |

###

###  «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­»

Контактная информация об авторе истории

|  |
| --- |
| Ф.И.О. автора истории |
| Контактная информация (e-mail) |
| Контактная информация (телефон сотовый) |
| Город проживания |
| Наименование отделения и филиала Сбербанка, где осуществлялось обслуживание |
| Ф.И.О. сотрудника банка, осуществлявшего обслуживание  |

Текст истории

до 1000 знаков (не более 2 стр.)



**Благодарим за участие в конкурсе «Меняй Сбербанк к лучшему»!!!**