

# ЛОЯЛЬНОСТЬ В БАНКЕ И КАК ЕЙ МОЖНО УПРАВЛЯТЬ

Апрель 2016

В жизни всегда  
есть место открытию  
[open.ru](http://open.ru)

 **открытие** | БАНК

## О ЧЕМ СЕГОДНЯ ГОВОРИМ



- Что такое лояльность применительно к банку



- Как можно управлять лояльностью



- Как эффективно оценивать свою работу по управлению лояльностью

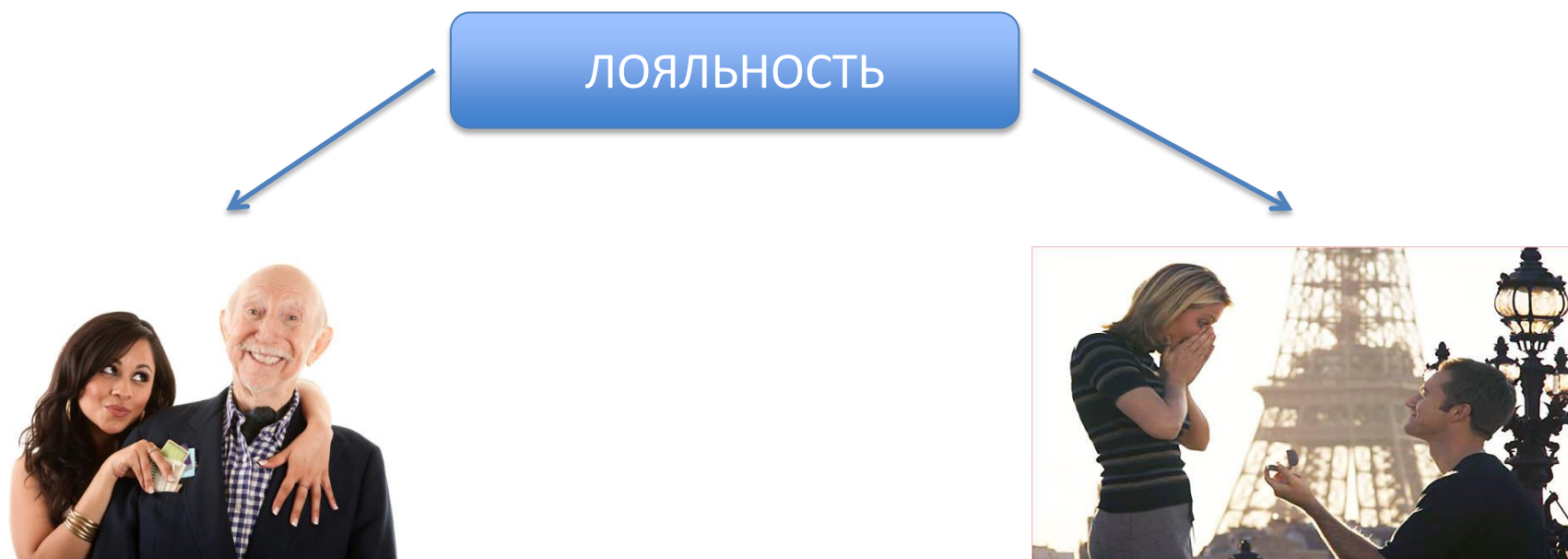


- Зачем банку «Открытие» рекламировать новый сезон «Игр Престолов»

# ЧТО ТАКОЕ ЛОЯЛЬНОСТЬ ПРИМЕНИТЕЛЬНО К БАНКУ

**Маркетинг**— весь комплекс активностей, направленный на выявление/создание потребности и ее удовлетворение с максимальной взаимобоюдой выгодой

**Лояльность** - «маркетинговый оргазм», когда то, что сделал банк полностью совпало с тем, что хочет клиент



**Лояльность к продукту или «брак по расчету»**— потребитель выбирает наиболее выгодное предложение с точки зрения ценовых параметров

**Лояльность к банку или «брак по любви»**— потребитель ценит не материальную выгоду, а имидж или удобство пользования продуктом

## КАК МОЖНО УПРАВЛЯТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ



Лояльность к продукту или «брак по расчету»— потребитель выбирает наиболее выгодное предложение с точки зрения ценовых параметров

ТОЛЬКО ИГРАТЬ В ЦЕНОВЫЕ ВОЙНЫ И СМОТРЕТЬ ЧТОБЫ ТВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ БЫЛО ОДНИМ ИЗ ЛУЧШИХ НА РЫНКЕ.  
ПРИ ЭТОМ ВЗАИМОТНОШЕНИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ РАЗРЫВАЮТСЯ КАК ТОЛЬКО ПРОПАДАЕТ МАКСИМАЛЬНАЯ МАТЕРИАЛЬНАЯ ВЫГОДА



Лояльность к банку или «брак по любви»— потребитель ценит не материальную выгоду, а имидж или удобство пользования продуктом

1. МАКСИМАЛЬНО ОТВЕЧАТЬ ОЖИДАНИЯМ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СЕРВИСА
2. НАЛИЧИЕ ШИРОКОЙ ПРОДУКТОВОЙ ЛИНЕЙКИ
3. НАЛИЧИЕ В САМОМ ПРОДУКТЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

# КАК МОЖНО ОЦЕНИТЬ УРОВЕНЬ ЛОЯЛЬНОСТИ

## PERFORMANCE KPI ДЛЯ МАРКЕТИНГА И ПРОДУКТОВ:

- Количество банковских продуктов на 1 клиента
- % клиентов, пролонгировавших свой вклад в банке на новый срок

## NPS:

- В целом по банку, при этом в разбивке по конкретным целевым аудиториям

## ВАЖНО!!!

Сам показатель NPS – не самоцель. Важна динамика показателя, а также диагностика причин.

Оптимальная схема работы с NPS – циклический процесс по работе с проблемными зонами клиента.





# «ИГРЫ ПРЕСТОЛОВ»

Билайн 9:19 56%

openbank.ru

открытие БАНК

БАНКОМАТЫ И ОФИСЫ

ИНТЕРНЕТ-БАНК ДЛЯ ЧАСТНЫХ ЛЮДЕЙ И БИЗНЕСА

точка

## Автокарта

Посмотреть все карты

Cash-back с каждой заправки

Премиум **Оптимальный** Базовый

**3% cash-back**  
на любой АЗС мира

**до 6% доход на остаток**  
выплата процентов каждый месяц

**0% за снятие наличных**  
в любых банкоматах

Выберите свою

Бесплатная доставка по Москве, Санкт-Петербургу и Екатеринбургу. Скоро по всей стране.

**Оформить сейчас**

Наши специалисты проконсультируют вас по бесплатному телефону

**8 800 500-70-42**

openbank.ru/got

открытие БАНК

AMELIA TEKA HBO

ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие» (банк «Открытие»). Генеральная лицензия № 1971 от 05.11.2014 г.

## Где она?

Оформите карту «Игра престолов» и смотрите сериал бесплатно

открытие БАНК

AMELIA TEKA HBO

ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие» (банк «Открытие»). Генеральная лицензия № 1971 от 05.11.2014 г.

## Как он?

Оформите карту «Игра престолов» и смотрите сериал бесплатно

открытие БАНК

AMELIA TEKA HBO

ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие» (банк «Открытие»). Генеральная лицензия № 1971 от 05.11.2014 г.

## Жив ли Джон?

Оформите карту «Игра престолов» и смотрите сериал бесплатно

открытие БАНК

AMELIA TEKA HBO

ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие» (банк «Открытие»). Генеральная лицензия № 1971 от 05.11.2014 г.