

UDRŽENÍ KLIENTA (RETENCE)

Produkty: zejména [Osobní účet](#) nebo [Poštovní účet](#)

Pokusit se udržet klienta, který chce odejít, je náročný, ale velmi důležitý úkol.

Klienti, kterým věnujeme dostatečnou péči, by nám odcházet neměli.

Ale když už se tak stane, je důležité zjistit, co je k tomuto kroku vede. Dobře víme, že doprodávat je jednodušší stávajícímu klientovi. Proto domlouváme následné schůzky, budujeme vztah a důvěru. Zároveň si zajišťujeme dobrou referenci. Věnujme tedy i možnému odchodu klienta dostatečnou pozornost.

A jak na to?

- Zjišťuji důvod nespokojenosti/důvod rušení produktu/proč se klient ptá, jak produkt zrušit?
Co může být důvodem rušení produktu?**
 - Neznalost parametrů
 - Nespokojenost s nějakým konkrétním parametrem? S poplatkem? S úrokovou sazbou?
 - S ovládáním produktu
 - Špatná zkušenost
 - Nabídka z jiné banky
- Nabízím možná řešení, v souladu s tím, co jsem od klienta zjistil (vysvětlení, ukázka, srovnání)**
 - Vysvětlíte používání produktu – pro jaké situace je určen
 - Vysvětlíte, jaký užitek získává klient používáním produktu
 - Hledejte alternativy
 - Vysvětlíte klientovi, o co konkrétně přijde, pokud produkt zruší

Cíl:

- Snížení odchodovosti klientů
- Pochopit důvody nespokojenosti a odchodu klientů

Proč být klientem ČSOB Poštovní spořitelny

24 hodin 7 dní v týdnu

- Vedení Poštovního účtu je zdarma pro všechny a bez podmínek
- Zdarma neomezené výběry hotovosti z našich bankomatů a 1x měsíčně na poště (*platí pro Poštovní účet*)
- Účet lze obsluhovat kdykoli a kdekoli. prostřednictvím aplikace ČSOB Smart, v Internetovém bankovníctví, nebo za pomoci naší virtuální asistentky Kate
- Platby mobilem s aplikací Apple / Google / Garmin nebo Xiaomi Pay
- Aplikace DoKapsy od ČSOB – platební i věrnostní karty na jednom místě
- Odměny od partnerů – akční nabídky a slevy ve vybraných obchodech
- Zvýhodnění 65+/handicap – donáška hotovosti do domu 1x měsíčně zdarma, placení příkazu přes PK

ROZHOVOR S KLIENTEM, KTERÝ CHCE ZRUŠIT ÚČET

Při hovoru s klientem zjistěte důvod rušení účtu.

a. Účet je rušen z podnětu banky:

Například z důvodu opakovaného nepovoleného debetu nebo dlužné částky nebo klient neaktualizoval údaje na výzvu banky (review).

Pokud klient uvádí, že účet mu ruší banka, není nutné snažit se o jeho udržení. Účet zrušte standardním způsobem (tiskopis 687 VÝPOVĚĎ SMLOUVY O ÚČTU ZRUŠENÍ – ODEVZDÁNÍ).

b. Klient ruší účet sám:

Je potřeba být vstřícný a s respektem zjistit, jaké jsou důvody, které klienta k požadavku vedou. Zeptejte se, jak používá účet v ČSOB? Zda ví o benefitech naší banky? (např: ČSOB Smart, Svět odměn...) Přechází k jiné bance? Co se mu tam líbí?

c. Dědic, který ruší účet z důvodu úmrtí:

U těchto klientů postupujte podle standardního postupu pro účty rušené z důvodu úmrtí/dědictví – viz pomůcka v Prodejní aplikaci „Průvodce pro pozůstalé“. Klientovi nabídněte možnost otevření účtu na jeho jméno a výhodného zhodnocení prostředků. Také mu nabídněte možnost jednoduchého převedení jeho účtu z jiné banky (mobilita).

d. Klient chce zrušit účet z důvodu zrušení jeho pošty:

Ujistěte klienta, že možnost obsluhy zůstává na všech ostatních pobočkách ČP. Klientovi nabídněte možnost obsluhovat své finance také přes elektronické kanály a provádění hotovostních transakcí přes bankomaty ČSOB.

STRUČNÝ POSTUP

1. Přivítání a uklidnění klienta – analýza potřeb

Dobrý den, co pro vás mohu udělat?

klient: „Chci zrušit účet“

Pane/paní (jméno klienta), je mi líto, že uvažujete o zrušení účtu.

Mohu se zeptat, z jakého důvodu jste se rozhodl(a) k tomuto kroku?

Co Vás k vede k tomuto rozhodnutí?

Co se stalo?

Můžeme se na to podívat společně. Chci abyste u nás byla u nás spokojená ...

Co pro to můžu udělat?

2. Otázky, argumentace

Důvody odchodu	Zjišťovací otázky	Co mi může pomoci
Vysoké poplatky – za vedení účtu, transakce	Které poplatky vám nejvíce vadí?	- Porovnání konkurence - Poštovní účet
Neposkytnutí úvěru	Potřeby klientů se mění, pokud pro Vás v budoucnu budeme mít atraktivní nabídku, můžeme Vás oslovit?	- Nabídka budoucího refinancování
Nepotřebuji účet – sloučení účtů manželů	Přemýšleli jste, že by to byla ČSOB Poštovní spořitelna, u které byste měli spolu s partnerem/partnerkou svůj společný účet?	- Dostupnost - Hotovost na adresu - Poštovní účet

Odchod do důchodu, účet nepotřebuji	Peníze na účtu jsou ve větším bezpečí než doma pod polštářem. Rád/a vám pomohu s novým nastavením účtu tak, aby to bylo v souladu s vašimi současnými potřebami. Výběr kartou je snadný, bezpečný a levný.	<ul style="list-style-type: none">- Formulář pro ČSSZ- Dostupnost poboček- Výhody pro seniory
Zrušení pošty	Víte, že na stránce www.csob.cz/posta po zadání PSČ rušené pošty vyhledáte nejbližší pobočku pošty, banky i bankomat?	<ul style="list-style-type: none">- Obsluha na kterékoli poště, pobočce nebo bankomatu ČSOB- Banku můžete mít kdykoli v mobilu nebo počítači
Úmrtí	Můžeme vám zařídit účet na vaše jméno – kam si můžete převést prostředky z pozůstalosti. Zároveň Vám tyto peníze zajímavě zhodnotíme.	<ul style="list-style-type: none">- Postupujte dle pomůcky „Průvodce pro pozůstalé“- Výhody pro seniory- Mobilita