

## PR CIKKEK

brókerbotrány vasárnapi zárva tartás devizahitel jegybank áfacsalás reklámadó nyugdíj

# Hogy lehet kevesebb munkával elégedettebb ügyfelet nyerni?

powered by GTS

2015. május 27., szerda, 12:17 Utolsó frissítés: 2015. május 27., szerda, 12:17

Kinyomtatom

Elküldöm

Log In

**Íme a recept, hogy csökkentsük a veszteséget és növeljük az ügyfél elégedettségét egyszerre!**

Vajon mikor elégedettebb egy banki ügyfél? Ha egy új bankkártyára és a hozzá tartozó számla nyitására napokat, heteket kell várnia, vagy ha mindezt egy-két óra alatt el tudja intézni a kiválasztott bankfiókban?

Természetesen az utóbbi esetben, így a kérdés inkább az, hogy miért nem így történik minden banki szolgáltatónál? Általában azért, mert a sokszereplős, többlépcsős számlanyitási, bankkártya-érvényesítési és netbank hozzáférést adó folyamatot nem az ügyfél igényeire fókuszálva alakították ki. Az ilyen tradicionális szervezethez képest egy lean bankfiók veszteség-mentesen dolgozik, és ügyfelei akár már egy órányi ügyintézés után is új kártyájukkal a zsebükben távozhatnak.



## A lean szolgáltató előnyei

A fenti példa is kítűnően mutatja, hogy az ügyfelekért folyó éles versenyben hogyan segíti a szolgáltató vállalatokat a lean filozófia alkalmazása: rövidebb idő alatt több és elégedettebb klient képes kiszolgálni egy lean cég. A titok a folyamatokban rejlő veszteségek minimalizálásában rejlik. A lean szerint minden olyan tevékenység veszteség, amely nem képvisel értéket az ügyfél számára, vagyis amiért az nem lenne hajlandó fizetni.

“A lean kultúra persze sokkal több, mint a folyamatokban rejlő veszteségek csökkentése.” -

híreket írtunk a témáról, az IdeaLean Consulting lean tanácsadója. - “Egy igazán lean

szoftvert a vállalatok számára az önfejlődés. ami többek között annak is köszönhető, hogy az

a Felgyorsul-e a melegeházasság legalizálása

r. Európában az ír népszavazás után?

h Mit tervez a kormány a Corvinus Egyetemmel?

k Segít-e a magáncsőd intézménye a fizetésképtelen adósoknak?

” Keresse az újságárusoknál!

”

a

n

e

ebben is segítik partnereinket.”



állósággal

íréséhez általában

már négy hét alatt is

ozadékaik, nem elég

Consultingot is

ítos törődést igényel,

. A mi tanácsadóink



Mindák Ildikó, Dr. Bodó Árpád Zsolt, Margetin István

### Hogyan váltsunk leanre?

Ha egy vállalat most úgy dönt, hogy élvezni akarja a lean legnagyobb előnyeit, vagyis a 15-20 százalékkal nagyobb hatékonyságot, a hasonló mértékben csökkenő költségeket vagy a motiváltabb dolgozókat, jó eséllyel a gyártó szektorra kidolgozott módszereket és eszközöket fog találni. A lean kultúra ugyanis a termelő szektorból indult hódító útjára, de ugyanilyen eredményeket garantál a pénzügyi, turisztikai, logisztikai és bármely más típusú szolgáltatásokat nyújtó vállalatok számára is. Természetesen csak akkor, ha a megfelelő eszközöket alkalmazzák, amelyek kiválasztásához nélkülözhetetlen a szolgáltatói leanben járatos szakértők alkalmazása. Ilyen tanácsadókkal segíti ügyfeleit az IdeaLean Consulting.

„Bár újonnan alakult cég vagyunk, szakembereink második generációs tanácsadók, másfél évtizedes gyakorlati tapasztalattal. Így a technikákon túl a lean filozófia lényegét is képesek átadni az ügyfeleknek” – mondja Margetin István, az IdeaLean Consulting partnere.

### További információ

Log In



Nyomtatás

Küldés

#### ELÉRHETŐSÉGEK

**Telefonszámunk:**  
+36 1 436 2000

**Terjesztés HVG Kiadó Zrt.:**  
+36 1 436 2045  
ugyfelszolgalat@hvg.hu

**E-mail címünk:**  
A hvg.hu szerkesztősége:  
hvg.hu@hvg.hu

**A HVG Hetilap szerkesztősége:**  
hvg@hvg.hu

**Szerkesztőségeink címe:**

1037 Budapest,  
Montevideo utca 14.

#### OLDALUNKRÓL

Impresszum  
Adatvédelem  
Írjon nekünk!  
RSS hírek  
Kiadványok és szolgáltatások  
Hirdetési információk

Mobil nézet  
Tablet nézet

#### ROVATOK

Itthon  
Világ  
Gazdaság  
Tech  
Shake  
Sport  
Vélemény  
Autó  
Vállalkozás  
Karrier  
Ingatlan  
Élet + Stílus  
Nagyítás

#### A HVG CSOPORT OLDALAI

Jobline  
Adózóna  
EduLine  
HVG Konferenciák  
HVG Könyvek



© Minden jog fenntartva! 2009 - 2015 HVG Kiadó Zrt.