

NEJLEPŠÍ BANKOVNÍ POBOČKY MOHOU NYNÍ ZÍSKÁVAT OCENĚNÍ V RÁMCI SOUTĚŽE BANK BRANCH OF THE YEAR

Již čtvrtým rokem jsou v Česku, v Maďarsku a na Slovensku oceňovány nejlepší kamenné prodejny z hlediska zákaznického zážitku v rámci soutěže Visa Czech Top Shop. Letos se projekt rozšiřuje také o hodnocení poboček bank ve speciální kategorii „Bank Branch of the Year“. Ty se tak mohou ucházet o postup do finále a vítězství za celý ročník. Hodnocení probíhá na základě pečlivě sestavených kritérií, která odrážejí kvalitu klientského zážitku. Do soutěže se mohou nominovat pobočky bank z celého Česka, případně mohou být nominovány veřejností.

Navzdory tomu, že čím dál více klientů využívá přímé bankovníctví, hrají kamenné pobočky bank stále důležitou roli. Musí však držet krok s dobou, modernizovat své služby a přinášet nové technologie. Mezi tyto inovace patří například vkladové bankomaty nebo možnost videohovoru s investičním specialistou přímo z centrály banky.

Agentura instore.eu společně s Visa identifikovala devět klíčových kritérií zákaznického zážitku (CX), která budou hodnocena při návštěvách nominovaných poboček. Součástí hodnocení bude také rozhovor s manažerem pobočky, jenž poskytne zpětnou vazbu na aktuální design pobočky a navrhne možnosti jeho dalšího vylepšení.

„V řadě situací klienti stále preferují návštěvu kamenných poboček. Ty se v posledních letech výrazně proměňují – jsou pro zákazníky vstřícnější vzhledem i přístupem zaměstnanců, akcentují ochranu životního prostředí, pomáhají klientům zvládat mobilní bankovní aplikace. Toto všechno a další parametry oceňuje nový projekt Visa Bank Branch Of The Year,“ zmiňuje Jiří Beran ze společnosti instore.eu.

Cílem tohoto ocenění je vyzdvihnout kvalitní práci designérů a úsilí centrálních týmů bank, které stojí za modernizovanou podobou poboček. Tyto týmy musí zohlednit rostoucí nároky klientů a technologický vývoj, zejména v oblasti mobilních aplikací a jejich integrace do bankovníctví. Projekt zároveň oceňuje i náročnou práci bankovních poradců, kteří čelí rostoucím očekáváním klientů. Ti jsou stále více zvyklí na moderní prostředí maloobchodních prodejen, obchodních center a tzv. „experience center“ všeho druhu.

METODIKA HODNOCENÍ KOMBINUJE NEJLEPŠÍ RETAILOVOU A BANKOVNÍ PRAXI

Projekt hodnotí zákaznický zážitek z devíti hledisek, která vycházejí z nejlepší praxe maloobchodních prodejen a aktuálních trendů ve vývoji bankovních poboček. Zohledňují jak exteriér a interiér, tak moderní technologie a uspokojení základních potřeb klientů, například dostupnost toalet nebo možnosti občerstvení. Nominace do projektu jsou neomezené a bezplatné – stačí zaslat adresu nominované pobočky na email bankbranch@instore.eu nebo vyplnit formulář na <https://www.instore.eu/bankboy-nominace>. Společnost instore.eu ve spolupráci s Visa chtějí zdůraznit vysoký standard služeb, které banky v ČR svým klientům nabízejí, a zároveň bankám pomoci držet krok s maloobchodním trhem a vývojem v kamenných prodejnách. Vítězné pobočky budou slavnostně vyhlášeny během slavnostního předávání Visa Awards na jaře 2025.