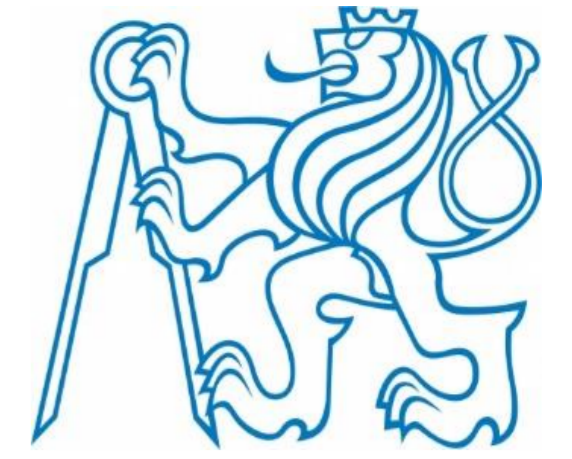


Hodnocení kvality poskytovaných služeb vybraných bank pomocí metody Mystery Shopping



Autorka práce: Veronika Černá

Studijní obor: Řízení a ekonomika průmyslového podniku

Vedoucí práce: Ing. Petra Jílková Ph.D.

Pracoviště: MÚVS ČVUT v Praze, oddělení manažerských studií

Akademický rok: 2017/2018

**ČESKÁ
SPORITELNA**



UniCredit Bank

METODIKA

Jednotlivé návštěvy čtyř největších bank byly provedeny v Praze a v Hradci Králové. Celkem proběhlo 8 návštěv realizovaných v dopoledních hodinách, ke konci pracovního týdne, tedy ve čtvrtek nebo v pátek, a to na přelomu měsíce březen duben roku 2018. Pro účely Mystery Shoppingu byly stanoveny kritéria a parametry hodnocení, na základě kterých, byl vypracován scénář a záznamový dokument či dotazník. Dotazník obsahuje 47 otázek rozdělených do 18 položek. Tyto položky (kritéria hodnocení) jsou rozděleny do 6 základních okruhů hodnocení. Součástí dotazníku jsou otázky otevřené i uzavřené. Všechny návštěvy prováděl jeden Mystery Shopper, který postupoval vždy podle stejného předem připraveného scénáře.

| OKRUHY HODNOCENÍ | Praha | | | | Hradec Králové | | | | Maximum možných celkových bodů |
|---|------------------|----------------|-------------|----------------|------------------|----------------|-------------|----------------|--------------------------------|
| | Česká spořitelna | Komerční banka | ČSOB | UniCredit Bank | Česká spořitelna | Komerční banka | ČSOB | UniCredit Bank | |
| Orientace v bance a podmínky čekání | 10 | 11 | 13 | 10 | 11 | 10 | 9 | 12 | 13 |
| Prostředí banky | 8 | 11 | 7 | 9 | 9 | 14 | 9 | 8 | 14 |
| Způsob jednání a chování personálu | 18 | 21 | 13 | 22 | 10 | 19 | 14 | 12 | 23 |
| Nabídka produktů a služeb | 9 | 14 | 3 | 12 | 3 | 10 | 9 | 5 | 15 |
| Znalosti a dovednosti personálu | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Vzhled a image personálu | 6 | 8 | 3 | 8 | 5 | 4 | 6 | 4 | 9 |
| Celkem body za všechny okruhy | 54 | 68 | 40 | 65 | 41 | 61 | 51 | 44 | 78 |
| Úspěšnost hodnocení v procentech | 69 % | 87 % | 51 % | 83 % | 53 % | 78 % | 65 % | 56 % | 100 % |

Tabulka: Celkové hodnocení všech poboček bank-zdroj: vlastní zpracování

ABSTRAKT

Cílem bakalářské práce je získat informace o produktech a úrovni kvality poskytovaných služeb jednotlivých konkurenčních bank s využitím metody **Mystery Shopping**. Cílem je získané údaje zhodnotit, porovnat a identifikovat zásadní nedostatky, zejména v procesu poskytování služeb. Na základě zjištěných nedostatků, navrhnout doporučení na odstranění těchto nedostatků pro zlepšení vybraných poboček **České spořitelny**. Výsledky budou porovnány s jejími konkurenčními bankami, tzv. bankami velké čtyřky, kterými jsou **Komerční banka, Československá obchodní banka a UniCredit Bank**. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část popisuje marketingový výzkum a metody Mystery Shoppingu. Praktická část je věnována popisu a pozici na trhu konkurenčních firem a využití Mystery Shoppingu v praxi. Následně je proveden sběr dat, vyhodnocení získaných údajů, jejich porovnání, a v závěru jsou navrženy kroky na odstranění zjištěných nedostatků pro zlepšení vybraných poboček České spořitelny.

Celkové vyhodnocení všech bank

Po vyhodnocení a celkového porovnání bank s pobočkou v Praze se ukázalo, že nejlepší bankou je **Komerční banka**, nejhorší **Československá obchodní banka**.

Po vyhodnocení a porovnání bank s pobočkou v Hradci Králové, byla zvolena za nejlepší banku opět **Komerční banka**, nejhorší naopak **Česká spořitelna**.

Obě dvě pobočky bank, které v porovnání s ostatními bankami na tom vyšly nejhůře, byly nedostatkové ve **Způsobu jednání a chování personálu**. Nejsou to jediné identifikované nedostatky, avšak jsou nejvýraznější.

Zjištěné nedostatky České spořitelny

Pro účely bakalářské práce byla Česká spořitelna zvolena za výchozí banku, které byly detailně popsány její hlavní nedostatky a navrženy kroky pro zlepšení jejích poboček. Je nutno připomenout, že nedostatky bylo zjištěno více, avšak pro účely této práce byly vybrány ty nejzávažnější. Hlavní nedostatky na obou pobočkách České spořitelny byly zjištěny v těchto sledovaných okruzích hodnocení:

Prostředí banky, Způsob jednání a chování personálu a Nabídka produktů a služeb.

Doporučení pro Českou spořitelnu v Praze

Součástí doporučení bylo: nová výmalba pobočky, výzdoba a nákup nových pohodlnějších sedaček, provést školení pro všechny své bankovní konzultanty, jednak o zásadách správného a profesionálního přivítání zákazníka, tak i o tom, jaký postoj ke klientovi zaujmout při ukončení obchodu. Dále využívat marketingového výzkumu ke kontrole dodržování všech zásad a opatření, a především ke kontrole dalšího vývoje kvality poskytovaných služeb, např. prostřednictvím Mystery Shoppingů. Dále, aby se bankovní poradci více zajímali o přání a potřeby zákazníka. Součástí doporučení bylo i pravidelné prokazování znalostí bankovních poradců, např. formou jednoduchých testů.

Doporučení pro Českou spořitelnu v Hradci Králové

Součástí doporučení bylo zkrácení doby čekání, kdy výzkumník doporučil otevřít více poboček. V případě nedostatku personálu, zvýšit kapacitu zaměstnanců. Dalším krokem bylo upravit otevírací dobu, a to od pondělí do pátku, otevřeno nepřetržitě a stejná pracovní doba v každý pracovní den. Stejně jako u její pražské pobočky, by měla banka provést školení pro všechny své bankovní konzultanty, kde budou řádně poučeny o základních zásadách správného a profesionálního přivítání a ukončení obchodu. Zaměstnance více motivovat, například prostřednictvím různých benefitů či jiných odměn. Dále kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb, např. prostřednictvím průzkumů na spokojenost zákazníků nebo pravidelných fiktivních nákupů. Dále, aby se personál více zajímal o přání a potřeby zákazníka. Stejně jako na pobočce v Praze by měly být znalosti bankovních poradců pravidelně prokazovány např. formou jednoduchých testů. Součástí doporučení bylo i více dbát na lepší vzhled bankovních poradců.

| Výzkumné otázky | Banka | PRAHA | | HRADEC KRÁLOVÉ | |
|--|-------|-------------|------------------|----------------|------------------|
| | | Odpovědi | Bodové hodnocení | Odpovědi | Bodové hodnocení |
| Představil/a se obsluhující pracovník/ce a podal/a zákazníkovi ruku? | ČS | NE | 0 | NE | 0 |
| | KB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | ČSOB | ANO | 1 | NE | 0 |
| | UCB | ANO | 1 | NE | 0 |
| Udržoval/a oční kontakt? | ČS | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | KB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | ČSOB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | UCB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| Jak výzkumník hodnotí první dojem? | ČS | Dobře | 3 | Neuspokojivě | 1 |
| | KB | Výborně | 5 | Dobře | 3 |
| | ČSOB | Výborně | 5 | Dobře | 3 |
| | UCB | Výborně | 5 | Uspokojivě | 2 |
| Projetoval/a zájem o zákazníka? | ČS | ANO | 1 | NE | 0 |
| | KB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | ČSOB | NE | 0 | NE | 0 |
| | UCB | ANO | 1 | NE | 0 |
| Požíval/a prodejní argumenty? | ČS | ANO | 1 | NE | 0 |
| | KB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | ČSOB | NE | 0 | NE | 0 |
| | UCB | ANO | 1 | NE | 0 |
| Pokusil/a se uzavřít prodej? | ČS | ANO | 1 | NE | 0 |
| | KB | NE | 0 | ANO | 1 |
| | ČSOB | NE | 0 | NE | 0 |
| | UCB | ANO | 1 | NE | 0 |
| Jak byste hodnotil/a celkové vystupování a prezentaci pracovníka/ce? | ČS | Velmi dobře | 4 | Uspokojivě | 2 |
| | KB | Velmi dobře | 4 | Dobře | 3 |
| | ČSOB | Uspokojivě | 2 | Dobře | 3 |
| | UCB | Velmi dobře | 4 | Dobře | 3 |
| Bylo jeho/její vyjadřování slušné? | ČS | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | KB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | ČSOB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | UCB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| Jak byste hodnotil/a komunikaci pracovníka/ce? | ČS | Výborně | 5 | Výborně | 5 |
| | KB | Výborně | 5 | Výborně | 5 |
| | ČSOB | Dobře | 3 | Výborně | 5 |
| | UCB | Výborně | 5 | Výborně | 5 |
| Poděkoval/a za návštěvu a pozvala zákazníka k opětovné návštěvě? | ČS | NE | 0 | NE | 0 |
| | KB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | ČSOB | NE | 0 | NE | 0 |
| | UCB | ANO | 1 | NE | 0 |
| Došlo při loučení k podání ruky? | ČS | ANO | 1 | NE | 0 |
| | KB | ANO | 1 | ANO | 1 |
| | ČSOB | NE | 0 | ANO | 1 |
| | UCB | ANO | 1 | NE | 0 |

Tabulka: Bodové hodnocení způsobu jednání a chování personálu-zdroj: vlastní zpracování