



Райффайзен
БАНК

Райффайзенбанк в России

Алексей Пылов

РАЙФФАЙЗЕНБАНК РОССИЯ В ЦИФРАХ

«Лучший банк по клиентскому сервису» (A+ Loyalty, YES Group, март 2021 г.)

>120 лет в банковской сфере, австрийская RBI Group

Доля в прибыли RBI превышает **40%**

117 отделений в **44** регионах РФ

8 579 сотрудников

>2 000 000 активных клиентов

Один из **12** системно значимых банков



Одна из лучших композиций рейтингов среди российских банков: S&P/Moody's/Fitch

10 место по размеру активов

7 место по объему средств ФЛ

2 место в рейтинге надежности Forbes

*2020

*300 городов география курьерской доставки

География присутствия



Отделения банка

117



Города присутствия

44



Клиенты банка

> 2 млн



**Райффайзен
БАНК**

Дочерние компании



**Райффайзен
ЛАЙФ**



**Райффайзен
КАПИТАЛ**



**Райффайзен
ЛИЗИНГ**



**Исключительный сервис.
Как уйти в отрыв!**



ФОКУС НА КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

«Предприятие удовлетворяет потребности клиентов, а прибыль — это своего рода побочный продукт, выработку которого невозможно предотвратить»

Клаус Кобьёлл, немецкий бизнесмен, консультант, автор книг «Искренний сервис» и «Мотивация в стиле ЭКШН. Восторг заразителен».

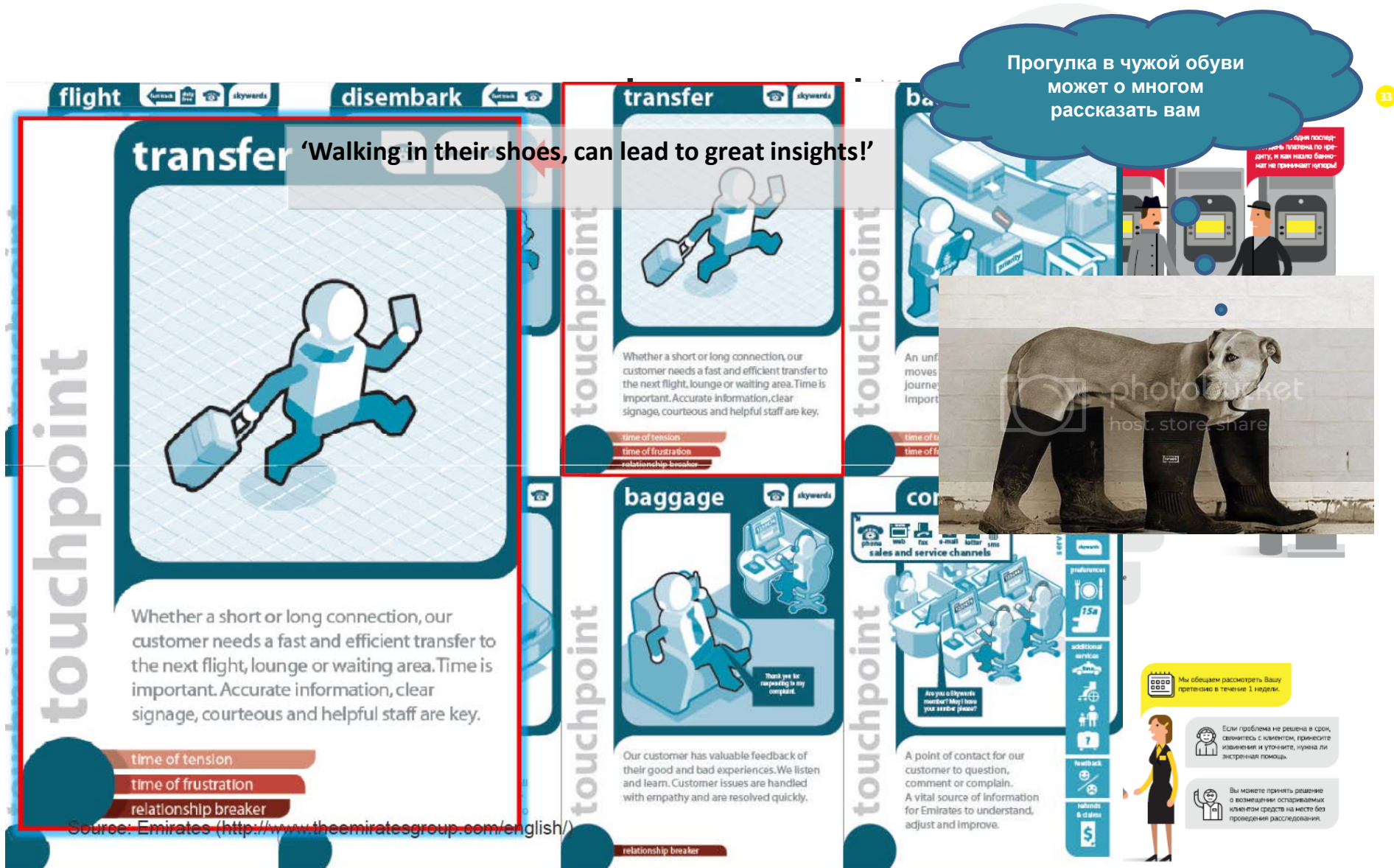


*«Внимание к клиенту – наш основной приоритет
Когда вы довольны – мы можем считать нашу работу успешной»*

(Из обращения **Сергея Мони́на**, председателя правления АО «Райффайзенбанк» к клиентам)



Customer Journey Map (или, «по следам» клиента)



Уроки от лидеров сервиса – Amazon (Джефф Безос)

Кредо: Завоевание доли рынка с помощью сервисной стратегии – быть лучшими в обслуживании клиентов

Что является источником вашего конкурентного преимущества?

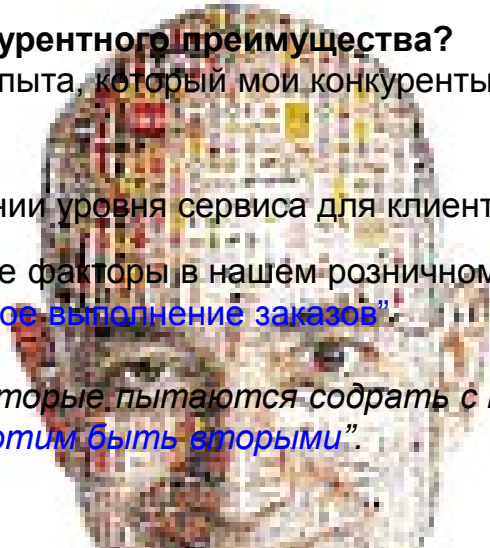
“Создание у клиента такого сервисного опыта, который мои конкуренты не смогут скопировать”

Фразы из интервью:

“Мы сохранили четкий фокус на повышении уровня сервиса для клиентов, мы будем и дальше неотступно делать это”

“Мы уверены, что основные конкурентные факторы в нашем розничном бизнесе включают **выбор товаров, цену и удобство, включая быстрое и качественное выполнение заказов**”

“Существует два вида компаний. Те, которые пытаются содрать с клиента побольше, и те, которые стремятся сократить расходы для клиента. **Мы хотим быть вторыми**”.



Уроки от лидеров сервиса – Vail Resorts



Если сотрудники курорта видят лыжника, который испытывает трудности на спуске Born Free, ему дают купон на бесплатное занятие с тренером в группе стоимостью 170 долл.



Исключительный, WOW-сервис в примерах

Как мировые компании создают у своих клиентов «wow»-эффект?



Дебетовая Кэшбэк карта



0 ₺

бесплатное
обслуживание

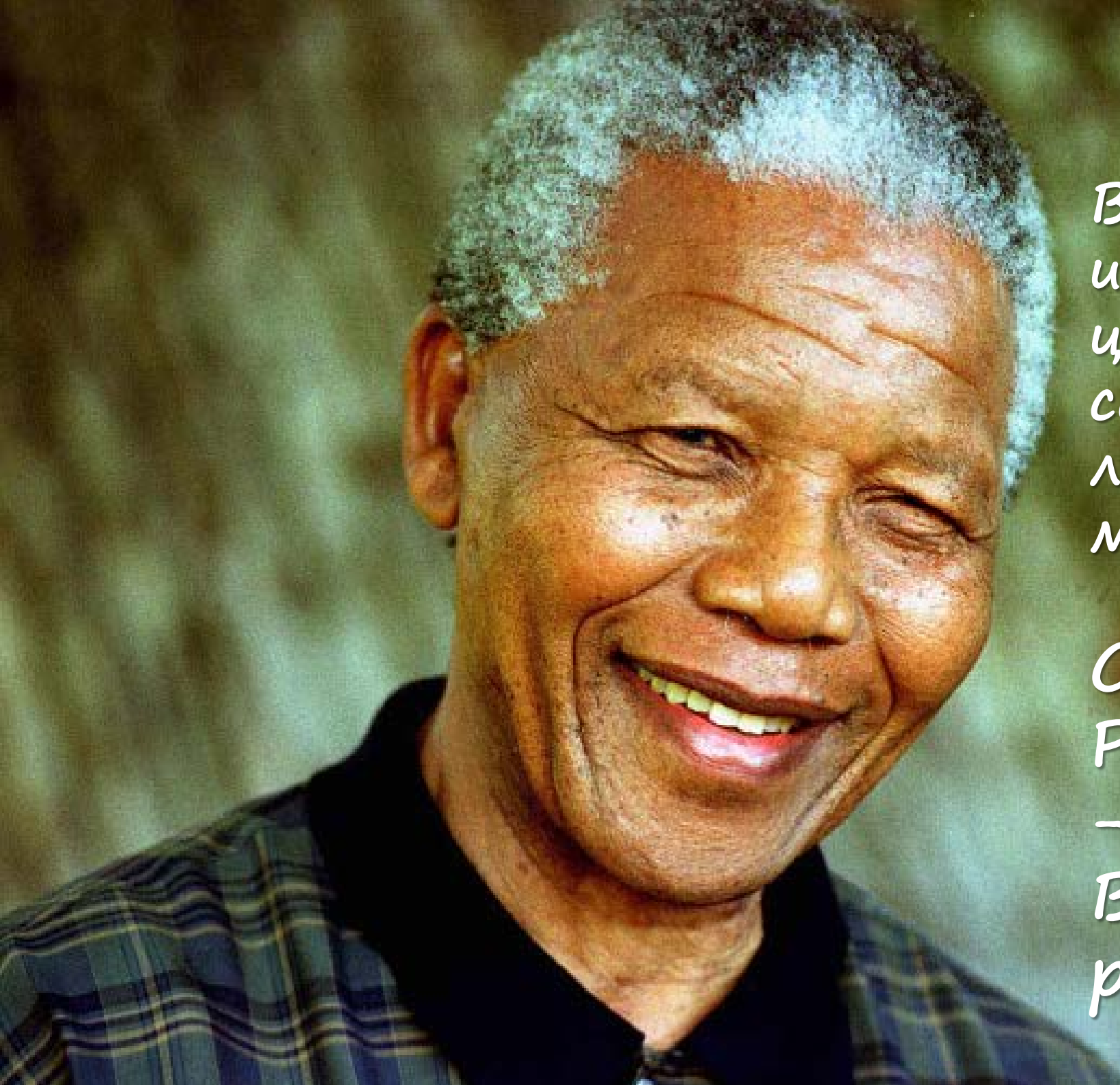
1,5%

кэшбэк за все
покупки

∞

без условий
и ограничений

Больше не надо выбирать категории или копить баллы,
получайте кэшбэк рублями каждый месяц за все покупки
без ограничений



Вам под силу
изменить
целый мир и
сделать его
лучшим
местом.

Создавать
РАЗНИЦУ
- это в
Ваших
руках.

Нельсон
Манделла

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

