

Formular Mystery Shopping – vizita 2 - trimestrul III 2009

Numele și adresa unității bancare: BCR DĂMBŌVIȚA, Bdul Libertății al Bărbănu,

Unitate bancară tip: A B

Zone vizate¹: Rapidă Consiliere Casierie Easy 24 Banking BCR

Data vizitei: Ziua Luna

L M Mi J V S

Ora vizitei:

Oră

Minute

nr. 1, ARBOVIȘTE

NA. întrebare	Întrebare	Răspuns	Următoare a întrebare	OBSERVAȚII
INTAMPINARE DE CATRE ANGAJAT				
1	In momentul vizitei, ați avut acces în unitate?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu, pentru ca unitatea era închisă <input type="checkbox"/> nu, pentru că nu am fost lăsat de agentul de pază, menționați ce a zis agentul.....	2 Sfârșit	
2	Când ați intrat în sucursală, ați fost abordat de către un angajat al băncii (în niciun caz agentul de pază, care nu este salariat al băncii), care s-a oferit să vă acorde asistență, spre exemplu informații despre locație sau locurile individuale de lucru?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	3 2a	
2a	Dacă nu – toți angajații văzuți pe o rază de 4-5 metri erau ocupați cu alți clienți în acest timp?	<input checked="" type="checkbox"/> da – toți angajații erau ocupați cu alți clienți <input type="checkbox"/> nu - angajații erau liberi, dar nu m-au abordat <input type="checkbox"/> nu era nici un angajat prezent	3	
ZONA RAPIDA sau CONSILIERE, în cazul în care unitatea nu are zona rapida				
In cazurile în care misterioșii constată că zona rapida coincide cu casieria, vor semnala acest lucru prin răspunsul aferent de la întrebarea 3. În cazul în care misteriosul este redirecționat de la zona rapida la consiliere după ce își expune cererea, scenariul se va aplica, iar angajatul care oferă informații va fi punctat. Dacă nu se identifică zona rapida, se aplică scenariul în zona consiliere.				
3	Ați putut identifica zona rapida?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> da, dar acolo se desfășoară doar operațiuni de casierie <input checked="" type="checkbox"/> da, dar am fost redirecționat spre consiliere <input type="checkbox"/> nu am identificat zona rapida <input type="checkbox"/> unitatea nu are zona rapida	4	
4	Erau clienți aflați la coadă (cel puțin o persoană) în zona rapida/consiliere? Menționați câte persoane erau în fața dvs.....	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	4a 5	

¹ Se va aplica in toate unitățile cu zona rapida și Easy 24 Banking



Daniela Sumedrea

Consilier Client Retail
Șucursala Județeană Dambovită

BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ

Str. Mircea cel Batran nr. 100, Târgoviște, Jud. Dambovită

Tel.: +40245 220 484 / int.: 103

Fax: +40245 220 481

Mobil: +40372 450 103

E-mail: daniela.sumedrea@bcr.ro

www.bcr.ro

NA. întrebare	Întrebare	Răspuns	Următoare a întrebare	OBSERVAȚII
4a	În cazul în care ați așteptat, ați fost redirecționați de către angajați către măsuțele libere (cu angajați prezenți, neocupați cu alți clienți)? Mentionați câte minute ați așteptat.....	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> nu existau măsuțe libere (cu angajați prezenți, neocupați cu alți clienți)	5	
5	Când ați interacționat cu un angajat ați fost întâmpinat cu o formulă de salut? (Lucrătorul bancar trebuia să facă acest lucru înainte să îl abordați dvs.)	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	6	
6	Angajatul a inițiat conversația? (ex. Bine ați venit! etc.)	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	7	
7	Angajatul trebuie să vă arate printr-un zâmbet că vă va ajuta cât de mult posibil. Vă rugăm să marcați cea mai bună descriere a expresiei faciale a angajatului:	<input checked="" type="checkbox"/> angajatul v-a zâmbit sau cel puțin v-a întâmpinat cu un scurt zâmbet <input type="checkbox"/> angajatul a avut o expresie neutră <input type="checkbox"/> angajatul părea ursuz sau apatic	8	
8	Angajatul trebuie să mențină contactul vizual când vă întâmpină și pe tot parcursul discuției, acordând astfel întreaga sa atenție. Vă rugăm să marcați comportamentul angajatului:	<input checked="" type="checkbox"/> în general, angajatul a păstrat contactul vizual <input type="checkbox"/> angajatul nu a păstrat contactul vizual	9	

Situație pentru vizită:

Situație pentru vizita:

Varianta 1: Clientul misterios: Buna ziua! Aș dori o soluție pentru a îmi putea plăti facturile fără a fi nevoie să vin la bancă. Există vreo soluție în acest sens?

Varianta 2: În unitățile în care s-a amenajat zona Easy 24 Banking: Lucrez până seara târziu și nu reușesc să ajung la banca, în timpul orelor de program, (pentru a-mi face plățile sau constitui depozitele). Ce soluții există în acest sens?

Angajatul trebuie să prezinte din proprie inițiativă mai multe soluții. Nu insistați și nu induceți sub nici o formă prin întrebări ajutoare prezentarea mai multor variante.

Lucrătorul bancar trebuie să puncteze:				
9	Angajatul din zona rapidă/consiliere vă propune: Varianta 1: Direct debit/ Standing Order Varianta 2: Plăți facturi la ATM Varianta 3: Serviciul de efectuare operațiuni prin Canale Alternative BCR – Alo 24 Banking și Click 24 Banking? <i>Obs.</i> <i>Dacă la Varianta 3 a fost prezentat doar unul dintre canale se va considera 0.</i> <i>Dacă nu a prezentat niciuna din variante se va aplica penalizare de la întrebarea 9 la 16</i>	<input checked="" type="checkbox"/> da, a prezentat cel puțin una dintre variante: - Direct debit / Standing Order- - Plati facturi la ATM - - Alo 24 Banking și Click 24 Banking <u>Încercuți varianta/variantele prezentate</u> <input type="checkbox"/> nu a prezentat niciuna dintre variante	10 13 15 17	

NA. întrebare	Întrebare	Răspuns	Următoare a întrebare	OBSERVAȚII
10	Se precizează următoarele avantaje/beneficii pentru utilizatorii serviciului Direct Debit: a) Evitarea riscului neplății la timp a unor furnizori: se poate refuza plata unei facturi, printr-o cerere; nu se utilizeaza numerar pentru plata b) Costuri reduse: comision avantajos pentru transfer c) Flexibilitate: instrucțiunile de plată pot fi modificate oricând?	<input type="checkbox"/> da, a prezentat toate cele 3 beneficii <input checked="" type="checkbox"/> da, a prezentat 2 beneficii <input type="checkbox"/> da, a prezentat 1 singur beneficiu <input type="checkbox"/> nu, nu a prezentat nici un beneficiu	11	
<i>Se notează și se calculează în punctajul final beneficiile acelor produse care se prezintă (ex: direct debit). Nu se depunceaza faptul ca nu s-au mentionat beneficii pentru produsele care nu au fost prezentate initial ca alternative.</i>				
11	Angajatul din zona rapidă/consiliere mentioneaza costurile serviciului Direct Debit/Standing Order: a) activare gratuita b) reducere de 50% fata de comisionul standard la operatiunile efectuate prin acest serviciu?	<input type="checkbox"/> da, a prezentat ambele variante <input type="checkbox"/> da, a prezentat numai o singură variantă <input type="checkbox"/> nu	12	<i>Direct Debit / Standing Order nu mi-a fost prezentat ca alternativă.</i>
12	Angajatul din zona rapidă/consiliere menționează documentul necesar pentru activarea serviciului Direct Debit/Standing order: - Mandatul de debitare directa/Contract privind plata prin Standing Order?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	13	
13	Angajatul din zona rapidă/consiliere menționează următoarele avantaje/beneficii pentru utilizatorii Serviciului plăți facturi la ATM: 13.1 Economie de timp si confort a) clientul evita aglomeratia care se poate ivi la ghiseele unitatilor/furnizorii de utilitati b) clientul poate plati si dupa orele de program avand in vedere ca ATM-ul functioneaza 24h/24 c) utilizarea serviciului nu implica costuri pentru client d) tranzactiile efectuate se regasesc in chitantele emise la ATM la finalul fiecărei operatiuni de plata si in extrasul de cont de card ce poate fi solicitat de la orice unitate BCR 13.2. Independenta si libertate de miscare a) posibilitatea platii atat a propriilor facturi cat si a facturilor altor persoane b) posibilitatea efectuării platilor de la orice ATM al BCR, din orice localitate, alta decat cea de resedinta, in orice zi, la orice ora; BCR are cea mai extinsa retea de ATM-uri din tara?	<input checked="" type="checkbox"/> da, angajatul mentioneaza cel puțin 1 element din cele 2 capitole prezentate (13.1 sau 13.2) <input type="checkbox"/> nu	14	
14	Angajatul din zona rapidă/consiliere menționează toate documentele necesare pentru activarea serviciului plăți facturi la ATM: a) copie BI.CI b) copie dupa ultima factura de la furnizorul pentru care se incheie serviciul c) conventie pentru efectuarea de plăți la ATM?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	15	
15	Angajatul din zona rapidă/consiliere menționează următoarele avantaje/beneficii pentru Serviciul de efectuare operatiuni prin Canale Alternative BCR – Alo 24 Banking BCR si Click 24 Banking BCR:	<input checked="" type="checkbox"/> da, a menționat cel puțin 3 avantaje/beneficii <input type="checkbox"/> a menționat 2 sau	16	

NA. întrebare	Întrebare	Răspuns	Următoare a întrebare	OBSERVAȚII
	<p>a) economie de timp - efectuarea de operațiuni bancare fara a fi necesara deplasarea clientului la unitatile teritoriale</p> <p>b) independență - clientul nu depinde de programul băncii pentru efectuarea operațiunilor bancare prin canale alternative</p> <p>c) confort - posibilitatea administrării de la distanță a conturilor bancare, inclusiv din străinătate</p> <p>d) diversitatea operațiunilor ce pot fi efectuate</p> <p>e) eficiență - costuri reduse fata de ghișeu: - cu 75% pentru plățile prin Click 24 și cu 50% pentru plățile prin Alo 24 - comision zero pentru obtinerea informatiilor personalizate prin canale alternative și pentru operațiunile de schimb valutar</p> <p>f) siguranță - accesul la serviciu are 3 niveluri de securitate: nume utilizator, codul PIN pentru protejarea dispozitivului Token și codurile unice OTP (One Time Password) și DS (Digital Signature) generate de Token</p> <p>g) suport tehnic oferit nonstop, fie prin apelarea telefonica a Contact Center, fie prin email, la adresa suport.direct@bcr.ro?</p>	<p>mai puține avantaje/beneficii</p> <p><input type="checkbox"/> nu a menționat niciun avantaj/beneficiu</p>		
16	<p>Angajatul, din zona rapidă/consiliere menționează programul și modul de acces la canale alternative BCR:</p> <p>a) Alo 24 Banking BCR este disponibil zilnic, de luni pana duminica, între orele 8.00 și 22.00, prin apelarea Contact Center, la unul din urmatoarele numere de telefon:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0801.0801.227 apelabil din rețeaua Romtelecom, taxabil la tarif local indiferent de locul din țara de unde este apelat - 021/407.42.00 apelabil din orice rețea din țara și din străinătate, taxabil la tarif normal - *0801.227 apelabil prin intermediul serviciului Vodafone Easy Dial, taxabil la tarif normal <p>b) Click 24 Banking BCR este accesibil 24 /7 prin portalul BCR www.bcr.ro (la opțiunea „Conectare Click 24 Banking“)?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> da, a prezentat ambele variante a) și b)</p> <p><input type="checkbox"/> da, a prezentat 1 singură variantă: a) sau b)</p> <p><input type="checkbox"/> nu a prezentat nicio variantă</p>	17	
17	<p>În unitățile cu Easy 24 Banking BCR, angajatul v-a comunicat că există o zona Easy 24 Banking în unitate?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> da</p> <p><input type="checkbox"/> nu</p> <p><input type="checkbox"/> nu este cazul, unitatea nu are Easy 24 Banking</p>	18	
18	<p>În unitățile cu Easy 24 Banking, angajatul v-a explicat în ce constă zona Easy 24 Banking?</p> <p>Obs. Răspunsul este conform Notei din fisierul Rețea Easy 24 Banking</p>	<p><input type="checkbox"/> da</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> nu</p> <p><input type="checkbox"/> nu este cazul, unitatea nu are Easy 24 Banking</p>	19	nu, a decis să nu mai spele pe canalele alternative.
19	<p>În unitățile cu Easy 24 Banking, angajatul s-a oferit să vă arate zona Easy 24 Banking și să vă explice cum se pot utiliza aparatele din această zonă?</p>	<p><input type="checkbox"/> da</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> nu</p> <p><input type="checkbox"/> nu este cazul, unitatea nu are Easy 24 Banking</p>	20	
20	<p>Angajatul v-a întrebat dacă mai poate să vă ajute și cu</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> da</p>	21	

NA. întrebare	Întrebare	Răspuns	Următoare a întrebare	OBSERVAȚII
	alte informații (ex. Vă mai pot ajuta cu ceva?) ?	<input type="checkbox"/> nu		
21	Angajatul cu care ați discutat a încheiat conversația cu dvs. spunând "vă mulțumesc că ați venit la BCR și vă așteptăm să reveniți!" (sau altă formulă similară de încheiere)?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	22	
22	Angajatul s-a plâns în fața dvs. de problemele interne ale băncii? (ex: nefuncționare sistem informatic)	<input type="checkbox"/> da, menționați subiectul..... <input checked="" type="checkbox"/> nu	23	
23	Angajatul a părăsit ghișeul/biroul în timpul discuției cu dvs.?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	23a 24	
23a	Dacă da: 1) și-a cerut scuze pentru întreruperea discuției, 2) v-a comunicat motivul pentru care a plecat, 3) v-a spus timpul în care v-a reveni?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	24	
24	Angajatul a întrerupt discuția cu dvs. (a telefonat cuiva/ a început din proprie inițiativă o discuție cu un coleg/ alte activități)?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	24a 25	a fost mutat
24a	Dacă da, motivul întreruperii a fost legat de întrebarea dvs.?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	25	
25	Angajatul a fost întrerupt de un coleg sau de un telefon primit?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	25a 26	
25a	Dacă da, angajatul a dat prioritate discuției cu dvs.? (ex. s-a scuzat că este ocupat și a continuat discuția cu dvs.)	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu	26	
26	Ați putut să vizualizați date personale ale clienților, din documente aflate pe ghișeul/biroul angajatului?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	27	
27	Angajatul avea pe birou mâncare, băutură (exceptând paharul cu apă), reviste, cărți?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	28	

Notați numele angajatului cu care ați discutat (dacă este posibil) ...**DANIELA SUMEDREA**.....

ZONA DE CASIERIE (ex: schimbarea unei bancnote de 1 milion lei în cupiuri mai mici sau plata unei facturi)

28	V-ați apropiat de zona de Casierie. În cazul în care ați așteptat la rând (mai mult de 5 persoane), ați fost redirectionat de către angajați către ghișeele libere (cu angajați prezenți)? Menționați câte persoane erau în fața dvs. 2 Menționați câte minute ați așteptat 4'	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> nu existau ghișee libere (cu angajați prezenți) <input checked="" type="checkbox"/> nu este cazul, pentru că în unitatea nu era coadă (< 5 persoane)	29	
29	Întrebare valabilă numai în unitate tip A: În cazul în care era coadă (mai mult de 5 persoane), ați fost abordat de către un angajat al băncii care să vă vorbească despre modalități de plată a ratelor/ facturilor fără a sta la coadă?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	30	

ASPECTE LEGATE DE ANSAMBLUL UNITĂȚII

30	Ați observat angajați care mâncau, mestecau gumă sau fumau în bancă (în locuri vizibile pentru clienți)?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	31	
----	--	---	----	--

NA. întrebare	Întrebare	Răspuns	Următoare a întrebare	OBSERVAȚII
31	Ați auzit angajați ai băncii care discutau probleme personale „în gura mare”?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu	32	
32	Toți angajații din aria dvs. vizuală purtau îmbrăcămintea business? (vezi codul vestimentar atașat)	<input checked="" type="checkbox"/> da, toți purtau îmbrăcămintea business <input type="checkbox"/> numai o parte dintre angajați purtau îmbrăcămintea business <input type="checkbox"/> nici un angajat nu purta îmbrăcămintea business	33	
33	Stativul cu pliante, broșuri și alte materiale promoționale trebuie să fie plin și ordonat. Acesta se prezintă întocmai așa?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> nu exista un astfel de stativ	34	
34	Ați observat în unitate formulare de sesizări/sugestii/aprecieri? (vezi formular atașat) Vă rugăm să vă uitați în: - în unul din stativele de birou A4/1/3A4, în partea A4, stativ postat pe măsuta din zona de așteptare clienți; - Blue Book (un biblioraft personalizat ce reprezenta un instrument de informare pentru clienți); - stativul cu pliante.	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu, pt. că formularele lipseau din (specificați)	35	
35	Cum apreciați aspectul interior al unității? (ex. podeaua, geamurile, pereții curați etc.)	<input checked="" type="checkbox"/> îngrijit <input type="checkbox"/> șantier în lucru îngrijit <input type="checkbox"/> șantier în lucru neîngrijit <input type="checkbox"/> neîngrijit, motivați.....	36	
36	Temperatura mediului ambiant din unitate asigură un confort termic adecvat?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu, pentru că specificați	37	
37	Dozatoarele cu apă potabilă instalate în sucursală la dispoziția clienților aveau apă și pahare? (Încerțați să serviți un pahar cu apă)	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu, pentru că nu aveau..... specificați <input type="checkbox"/> nu existau dozatoare	38	
38	Dacă în cadrul sucursalei sau în apropierea acesteia se află un ATM și/ sau un ASV al BCR, existau hârtii împrăștiate sau mizerie în jurul acestuia/ acestora?	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> nu este cazul, pentru că nu există ATM și/ sau ASV	39	2 ATM și 2 ASV
39	Angajații din câmpul dvs. vizual aveau ecuson cu numele la loc vizibil, atașat hainei?	<input type="checkbox"/> numele afișat pe birou <input checked="" type="checkbox"/> toți purtau ecusoane <input type="checkbox"/> numai o parte dintre angajați purtau ecusoane	Sfârșit	

NA. întrebare	Întrebare	Răspuns	Următoare a întrebare	OBSERVAȚII
		<input type="checkbox"/> toți purtau ecusoane, dar erau imposibil de citit, acestea fiind acoperite <input type="checkbox"/> ecusoanele lipseau		

Întrebări care nu se punctează:

1	Ați fost abordat de către un agent de pază (ex. pt. dirijare, informații produse, solicitare act de identitate, altele) ?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu		
2	În cazul în care v-a abordat agentul de pază, spuneți ca doriți informații legate de plata unor facturi. Ce reacție a avut agentul de pază?	<input type="checkbox"/> v-a îndrumat spre zona rapida <input checked="" type="checkbox"/> altele <i>nu a îndrumat spre zona de casiererie</i>		
3	Ați observat pixuri disponibile pentru clienți?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu		
4	<p>Lista/panourile electronice cuprinzând cursurile de schimb valutar (corespunzătoare datei când ați efectuat vizita) era afișată în cadrul sucursalei? <i>Vă rugăm să vă uitați în:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Blue Book (un biblioraft personalizat ce reprezenta un instrument de informare pentru clienți); - Panouri electronice - Pulturi cu afișe de hârtie A4 - Panouri cu cifre cartonate 	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> da, dar diferă valorile cursului afișate în diverse locuri: ex..... <input type="checkbox"/> nu		
5	Ați observat Ordinul ANPC afișat la loc vizibil? (vezi formular atașat)	<input type="checkbox"/> da <input checked="" type="checkbox"/> nu l-am observat		
6	Exista cel puțin un ATM în stare de funcționare?	<input checked="" type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu		
7	ASV-ul este în stare de funcționare?	<input checked="" type="checkbox"/> da (display aprins) <input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> nu este cazul, unitatea nu are ASV		

Va rugăm să oferiți comentarii suplimentare privind impresia voastră generală asupra vizitei:

Experiență pozitivă. La primul discutăm cu Cashierul, acesta mi-a oferit un fișor cu informații detaliate privind 24 Banking BCR și cerșor de viză pentru evaluarea debitului în urma încercării instrumentului de plată. De asemenea mi-a oferit un fișor cu Tariful standard de emisiune BCR pentru persoane fizice. Mai reușit, am putut descoperi prin intermediul modului de utilizare a Click 24 Banking și informații privind condițiile și modalitatea de a utiliza acest serviciu.