

BANKŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS IR KLIENTŲ LOJALUMO TYRIMAS

Anketą sudarė ir tyrimą atlieka ŠU SMF magistrantūros studijų studentai Inga Kilienė ir Andrius Kilas.

Apklauso tikslas – sužinoti klientų nuomonę apie bankų teikiamų paslaugų kokybę ir klientų lojalumą. Apklausą yra **anoniminė**, todėl Jūsų asmeniniai duomenys nebus skelbiami, o gauti rezultatai bus panaudoti tik tyrimui. Kad tyrimas būtų sėkmingas – svarbu, kad Jūsų atsakymai būtų kiek galima atviresni. Jums tinkamą atsakymo variantą žymėkite taip „X“.

Demografiniai duomenys

1. Jūsų lytis: ☐ Vyras ☐ Moteris	3. Šeimyninė padėtis: ☐ nevedęs (netekėjusi) ☐ vedęs (ištekejusi) ☐ našlys (-ė) ☐ išsiskyręs (-usi)	5. Jūsų išsilavinimas: ☐ Nebaigtas vidurinis ☐ Vidurinis ☐ Aukštesnysis ☐ Nebaigtas aukštasis ☐ Aukštasis	7. Jūs esate (Galimi keli atsakymų variantai): ☐ Namų šeimininkė ☐ Specialistas, tarnautojas ☐ Įmonės savininkas ☐ Darbininkas ☐ Studentas ☐ Pensininkas ☐ Bedarbis ☐ Kita
2. Jūsų amžius: ☐ 18 – 30 ☐ 31 - 40 ☐ 41 - 50 ☐ 51 ir daugiau	4. Jūs gyvenate: ☐ Vilnius ☐ Kaunas ☐ Klaipėda ☐ Šiauliai ☐ Kita (įrašykite)	6. Jūsų mėnesinės pajamos: ☐ Iki 800 Lt; ☐ 801 – 1500 Lt; ☐ 1501- 2500 Lt; ☐ 2501 Lt ir daugiau	

Duomenys apie klientų lojalumą

8. Kokio banko paslaugomis Jūs naudojotės? <i>(Pažymėkite banką, kurio paslaugomis naudojotės dažniausiai)</i> ☐ AB „Ūkio bankas“ ☐ AB SEB bankas ☐ AB Swedbank ☐ AB DnB Nord bankas ☐ AB bankas SNORAS ☐ AB Šiaulių bankas ☐ UAB Medicinos bankas ☐ AB „Parex“ bankas ☐ AB bankas „Finasta“ ☐ Kita (įrašykite)	12. Kodėl Jūs pasirinkote šį banką? (Galimi keli atsakymų variantai) ☐ Žinomas banko vardas ☐ Kitų klientų atsiliepimai ☐ Paslaugų įvairovė ☐ Priimtini paslaugų įkainiai ☐ Reklama, akcijos ☐ Malonus ir profesionalus aptarnavimas ☐ Patogi vieta ☐ Paslaugų kokybė ☐ Lojalumo programos ☐ Kita (įrašykite)
9. Kiek laiko naudojotės šio banko paslaugomis? ☐ Iki 1 metų ☐ Nuo 1 metų iki 3 metų ☐ 3 metai ir ilgiau	13. Ar bankas taiko lojalumo programas klientams? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nežinau
10. Kaip dažnai Jūs naudojotės šio banko paslaugomis? ☐ Kiekvieną dieną ☐ 1-3 kartus per savaitę ☐ 1-4 kartus per mėnesį ☐ 1-4 kartus per pusmetį ☐ 1-4 kartus į metus ☐ Kita (įrašykite)	14. Ar naudojotės banko lojalumo programomis? ☐ Taip ☐ Ne, jei pasirinkote šį variantą, į 15-18 klausimus apie lojalumą neatsakinėkite.
11. Kokiomis banko paslaugomis naudojotės? (Galimi keli atsakymų variantai) ☐ Kreditas (vartojimo, būsto, įmonės reikmėms) ☐ Banko sąskaita ☐ Mokėjimo kortelė ☐ Indėliai ☐ Investavimo paslaugos ☐ Elektroninė bankininkystė ☐ Pensijų fondai ☐ Draudimas ☐ Tiesioginis debetas ☐ Pinigų pervedimas ☐ Mokesčių mokėjimas ☐ Kita (įrašykite)	15. Kaip sužinojote apie lojalumo programas? ☐ Pasiūlė banko darbuotojas ☐ Iš straipsnių žurnaluose bei internete ☐ Iš lauko reklamos ☐ Iš reklamos televizijoje, radijuje ☐ Iš reklamos spaudoje
	16. Kas paskatino naudotis lojalumo programomis? ☐ Reklama žiniasklaidos priemonėse ☐ Rekomendavo pažįstami ar draugai ☐ Supratau, kad tai labai praktiška ☐ Suviliojo programos sąlygos
	17. Naudojatės lojalumo programomis, nes: ☐ Teikia naudos ☐ Todėl, kad madinga ☐ Todėl, kad rekomendavo draugai ar pažįstami
	18. Kaip vertinate šio banko siūlomas lojalumo programos sąlygas, palyginus su kitais bankais? ☐ Prastesnės nei kitų bankų ☐ Panašios kaip kitų bankų ☐ Geresnės nei kitų bankų ☐ Lojalumo sąlygų nelyginu ☐ Kita (įrašykite)
	19. Ar rekomenduotumėte šį banką draugams, pažįstamiems? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Neturiu nuomonės

Siekiant nustatyti klientų lojalumą, pareikškite sutikimą arba nesutikimą su kiekvienu iš šių teiginių apie banką, kurio paslaugomis naudojates.

LOJALUMO KRITERIJUS	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
Šį banką rekomenduoju visiems, kas klausia mano nuomonės					
Savo draugus ir pažįstamus skatinu naudotis tik šio banko paslaugomis					
Apie šį banką pasakoju tik teigiamus dalykus, neigiamus nutyliu					
Kai reikia pasinaudoti banko paslaugomis, iškart pagalvoju apie šį banką					
Planuoju būti nuolatinis šio banko klientas ateityje					
Jaučiuosi svarbus bankui klientas					
Bankas mane pasveikina švenčių, gimtadienio proga					
Banko darbuotojai dažnai pateikia palankius finansius pasiūlymus					
Man yra suteikiamos geresnės banko paslaugų kainos nei kitiems klientams					
Man bankas siūlo platesnį paslaugų spektrą nei kitiems banko klientams					
Atvykus į banką man rodomas išskirtinis dėmesys					
Man svarbu, kad būčiau atpažintas banko darbuotojų					
Man svarbu pažinoti banko darbuotojus, kurie mane aptarnauja					
Jūs turite specialiai Jums paskirtą banko darbuotoją					
Mano labai geri santykiai su mane aptarnaujančiu banko darbuotoju					
Aš visiškai pasitikiu banko darbuotojais					
Man banko paslaugos suteikiamos greičiau nei kitiems banko klientams					
Man svarbu, kad man banko paslaugos būtų suteikiamos greičiau nei kitiems banko klientams					
Man yra labai svarbūs santykiai su šiuo banku					
Jei paslaugų kaina padidėtų, lyginant su kitais bankais, vis tiek naudočiausi šio banko paslaugomis ir toliau					
Aš esu lojalus šiam bankui, nes jis suteikia geriausios kokybės paslaugas					
Jei kiti bankai pasiūlytų mažesnius paslaugų įkainius, įvairesnes akcijas, pasinaudočiau jų pasiūlymu					
Įvykus incidentui banke, papasakočiau apie tai savo draugams ir pažįstamiems ir nebesinaudočiau šio banko paslaugomis					

Žemiau pateiktus teiginius apie **banko teikiamų paslaugų kokybę** prašome įvertinti: *pirmame stulpelyje* – kokios paslaugos tikėjotės, *antrame* – kokią paslaugą gavote. **Įvertinkite balais pasirinktinai nuo 1 iki 10: 10 – puikiai, 9 – labai gerai, 8 – gerai, 7 – vidutiniškai, 6 – patenkinamai, 5 – silpnai, 4 – labai silpnai, 3 – blogai, 2 – labai blogai, 1 – nepatenkinamai.**

KOKYBĖS KRITERIJUS	KRITERIJAUŠ PAAIŠKINIMAS	KOKIOS PASLAUGOS TIKĖJOTĖS	KOKIĄ PASLAUGĄ GAVOTE
Apčiuopiamumas	Aplinkos patrauklumas (interjeras, tvarka)		
	Technologijų modernumas (el. bankininkystė, eilių valdymo sistema)		
	Pateikiama aiški rašytinė medžiaga		
	Banko partnerių nuolaidos/ specialūs pasiūlymai		
	Banko organizuojamos akcijos / dovanos		
	Aptarnaujančių darbuotojų skaičius atitinka klientų srautą		
	Banko darbo laikas yra patogus klientui		
Patikimumas	Pateikiamos informacijos išsamumas ir suprantamumas		
	Paslaugos teikimo kokybė nesikeičia nepriklausomai nuo asmens		
	Atsižvelgiama į specialius kliento pageidavimus		
Reagavimas	Paslaugos suteikiamos numatytu laiku		
	Į klientų poreikių tenkinimą reaguojama skubiai ir pagarbiai		
	Efektyvus iškilusių nesklandumų ištaisymas		
Tikrumas	Darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją		
	Darbuotojai kompetentingai atlieka savo darbą		
	Darbuotojų bendravimas telefonu malonus ir priimtinas		
	Gerbiami klientų norai ir pageidavimai		
	Darbuotojų apranga yra švari ir tvarkinga		
	Mandagus ir pagarbus klientų aptarnavimas		
	Darbuotojai bendrauja su klientu ta kalba, kurią jis supranta		
	Gebėjimas įžvelgti klientų norus		
	Supažindina su paslaugos kainomis		
	Pagarbiai supažindinama su teikiamomis paslaugomis		
	Paslaugų kokybė atitinka taikomus įkainius		
	Darbuotojai turi pakankamai žinių, kad atsakytų į visus klientų klausimus		
	Teigiamas banko įvaizdis ir patikimumas		
	Bankas garantuoja tinkamas ir kokybiškas paslaugas		
	Duomenys apie klientą neplatunami tretiesiems asmenims		
	Klientai jaučiasi saugūs jų aptarnavimo metu		
Empatija	Stengiamasi išklausyti kliento poreikius su juo bendraujant		
	Nuolatinių klientų pažinimas		
	Iškilus nesklandumams paprasta bendrauti su aptarnaujančiu darbuotoju		
	Lengva susisiekti su atsakingu darbuotoju (telefonu, asmeniškai, el. paštu)		
	Tinkamai išdėstytos darbuotojų darbo vietos		
	Eilių nebuvimas		

Dėkui už Jūsų nuoširdumą ir sugaištą laiką !