УДК 338

НАСЕЛЕНИЕ – НАШ ГЛАВНЫЙ КЛИЕНТ

***С.И. Климов**,3 курс*
*Научный руководитель – **Л.П. Левченко**, старший преподаватель*
Белорусский торгово-экономический университет

Гармония розничного и корпоративного бизнеса залог – успеха на рынке банковских услуг. К сожалению, на сегодняшний день многие банки об этом забывают и отдают предпочтение корпоративному направлению. Некоторые банки и вовсе не имеют опыта работы с населением. Считается, что розничный бизнес остается основной движущей силой роста банковского сектора.

Взяв как пример лидера в оказании розничных услуг "Беларусбанк" и отследив его успех, можно смело говорить о том, что розничный бизнес может быть весьма прибыльным. Для нас важен каждый клиент – вот залог успеха, ведь доверие населения не так легко заслужить. Если промедлить в этом направлении, то можно упустить много клиентов. Следует помнить, что главной задачей розничного бизнеса является предоставление услуг населению, отвечающих его потребностям, помогающих ему решать повседневные задачи и, вместе с тем, дающих возможность реализовать свои проекты. Не стоит забывать о маркетинговой компании и степени доверия к банку. Ведь именно это и привлекает клиентов хранить свои сбережения в определенном банке.

Конкуренция на рынке продажи розничных банковских услуг постоянно обостряется ключ к конкурентоспособности лежит в том, кто же из банков быстрее предоставит новую услугу, расширит свою филиальную сеть, повысит оперативность и удобство обслуживания и тем самым расширит свою клиентскую базу.

Банк должен вести постоянную работу по поиску и внедрению новых форм взаимодействия с клиентами, привлечение их на обслуживание. Одной из таких форм является проведение «Дня клиента.». Это уникальная возможность для банка предоставлять свои услуги как более доступные и привлекательные, а для клиентов – получить компетентную консультацию по интересующим вопросам, не теряя личное время для посещения банковского учреждения. Но этим не стоит ограничиваться. Многие банки в принципе не имеют службы поддержки клиентов и круглосуточной горячей линии, позвонив по которой клиенты легко смогли бы получить квалифицированные ответы от специалистов. Востребованной у населения остается услуга по осуществлению денежных переводов системы «Стриж», предоставление страховых услуг приобретает большую популярность. Не теряет своей актуальности вопрос привлечения на обслуживание пенсионеров, которые традиционно имеют наибольшую приверженность к банковским сбережениям, людей проживающих в сельской местности, студентов

Также стоит обратить внимание на перспективные направления развития банковских услуг.

Мы все должны понимать, что современные банковские технологии и технические устройства, обеспечивающие развитие и сопровождение розничных банковских услуг, для банка постоянно дешевеют, а услуги с их использованием являются более качественными в сравнении с ручным трудом. В связи с этим для повышения качества предоставляемых банком услуг, сокращения операционных издержек, повышения доходности от деятельности розничного направления одной из приоритетных задач для руководителей розничного бизнеса должна стать организация работы по переводу населения на использование электронных технологий банковского обслуживания, таких как Интернет-банкинг, М-банкинг, приём платежей через устройства самообслуживания – инфокиоски, банкоматы, ЕРИП. Банк должен стремиться охватить все население республики возможностями современных сервисов карточных технологий, услугой массового подключения к Интернет-банкингу, разъяснить преимущества такого обслуживания, ведь промедлив с данными услугами, банк потеряет клиента – нашего главного партнера в бизнесе.

ПолесГУ