

La atención en los bancos mejora poco a poco

SEGÚN MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO ESPERADO POR LOS CLIENTES.



Una encuesta de Ipsos Apoyo muestra una evolución positiva en la atención bancaria en la región Lima. En marzo del 2011, el promedio de satisfacción fue 63% (100% es el puntaje máximo). En julio de ese año subió a 64% y en noviembre a 73%.

La medición se hizo con la técnica de cliente incógnito. En total se realizaron 920 visitas en la ciudad de Lima y 330 en las provincias de la región. Cada agencia fue visitada en cinco oportunidades.

Calificación de cuatro aspectos en la atención bancaria

Los resultados representan un porcentaje del nivel de cumplimiento que se espera en cada categoría (máxima calificación = 100%).

MEJOR CALIFICADOS			PEOR CALIFICADOS		
INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITOS PERSONALES	Solicitud de requisitos	97	Uso de folleto para la explicación	49	
	Claridad de la explicación	61	Presentación de un beneficio/ argumento de venta	51	
	Cantidad de información	55	Explicación de los intereses	53	
INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS DE AHORRO	Solicitud de requisitos	98	Indagación de necesidades	55	
	Ofrecimiento de una cuenta específica	78	Uso de folleto para la explicación	56	
	Claridad de la explicación	74	Explicación de los intereses / Presentación de un beneficio	62	
ATENCIÓN EN VENTANILLA	Uso de uniforme	98	Sonrisa al recibir al cliente	58	
	Contacto visual al despedir	97	Agradecimiento por la transacción	68	
	Contacto visual al recibir al cliente	95	Invitación a realizar otra operación	69	
ATENCIÓN EN PLATAFORMA	Uso de uniforme	99	Ofrecimiento de otro servicio	42	
	Contacto visual al recibir al cliente	97	Sonrisa al recibir al cliente	62	
	Contacto visual al despedir	97	Agradecimiento por la transacción	67	

FUENTE: Ipsos Apoyo Opinión y Mercado