

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ В ОАО «БПС-СБЕРБАНК»

*Кеасникова В.В., к.э.н., доц., Воробьёва В.Р., маг.*

*Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. *Статья посвящена вопросам оценки качества банковского обслуживания физических лиц, как одного из важнейших элементов управления качеством обслуживания клиентов банка. На основе методики SERVQUAL проведена оценка качества обслуживания розничных клиентов Дополнительного офиса № 200 ОАО «БПС-Сбербанк» г. Витебска, выявлены причины его не соответствия ожиданиям клиентов и предложены направления устранения выявленных недостатков.*

Ключевые слова: банк, качество, стандарты, обслуживание, клиент, услуга, управление.

В настоящее время одним из основных конкурентных преимуществ банка в розничном сегменте является предоставление высокого качества обслуживания. Под качеством обслуживания розничных клиентов банка понимается способность банка удовлетворять потребности клиентов в соответствии с их ожиданиями.

Оценка качества обслуживания клиентов является одной из функций, которую банк выполняет при управлении этим процессом.

Банки используют различные методики для оценки качества обслуживания розничных клиентов, среди них наиболее популярна методика SERVQUAL.

Методика SERVQUAL изложена в работах А. Парасурамана, В. А. Зайтамла и Л. Л. Берри и базируется на анкетировании клиентов.

По мнению авторов, качество обслуживания розничных клиентов банка характеризуется 5 критериями, причём каждый из них оценивается определённым набором показателей.

К критериям качества обслуживания клиентов розничного бизнеса относятся:

1. Материальность – это материально-техническое оснащение банка, наличие помещений, современного оборудования, информационных материалов, а также внешний вид персонала.

2. Надежность – это способность банка выполнять все услуги правильно и в срок.

3. Отзывчивость – это искреннее желание помочь клиенту и быстро его обслужить.

4. Убеденность – это компетентность, ответственность, уверенность и вежливость обслуживающего персонала банка.

5. Сочувствие – это выражение заботы и индивидуальный подход к потребителю банковской услуги [1].

Реализация методики SERVQUAL предусматривает выполнение следующих этапов:

Этап 1. Оценка по 5-балльной шкале существующего восприятия клиентами качества обслуживания в банке (то, что клиенты фактически получили при обслуживании).

Этап 2. Оценка по 5-балльной шкале ожиданий клиентов от качества обслуживания в банке (т. е. то, что клиенты хотели бы получить при обслуживании).

Этап 3. Обработка полученной информации включает:

- определение средней оценки ожиданий клиентов от качества обслуживания в банке;
- определение средней оценки восприятия клиентами качества обслуживания в банке;
- оценка отклонения фактического качества обслуживания розничных клиентов банка от ожидаемого:

$$Q = P - E, \quad (1)$$

где  $Q$  – отклонение фактического уровня качества обслуживания розничных клиентов банка от ожидаемого, балл;  $P$  – средняя оценка восприятия клиентами качества обслуживания в банке, балл;  $E$  – средняя оценка ожидания клиентами качества обслуживания в банке, балл.

Значения  $Q < 0$  свидетельствуют о том, что фактический уровень качества обслуживания розничных клиентов банка ниже ожидаемого.  $Q > 0$  свидетельствует о том, что фактический уровень качества обслуживания розничных клиентов банка выше, чем ожидаемый.  $Q = 0$  свидетельствует о том, что фактический и ожидаемый уровни качества обслуживания

розничных клиентов банка совпадают.

В данной работе оценка качества обслуживания с использованием методики SERVQUAL была проведена в Дополнительном офисе № 200 ОАО «БПС-Сбербанк» г. Витебска. Исследование проводилось в период с 01.03.2020 по 15.03.2020 г. В опросе приняло участие 50 клиентов, среди которых около 50 % клиентов – это люди в возрасте от 30–40 лет. Практически все клиенты, принявшие участие в опросе, используют не менее одного банковского продукта ОАО «БПС-Сбербанк». Оценка качества обслуживания розничных клиентов ОАО «БПС-Сбербанк» представлена в таблице 1.

Как видно из таблицы, в целом розничные клиенты ожидали получить высокий уровень качества обслуживания в данном отделении банка (4,66 балла), тогда как фактически уровень качества обслуживания оказался хорошим – 3,79 балла. Существенное отклонение фактического уровня качества обслуживания розничных клиентов банка от ожидаемого – 0,87 баллов, обусловлено тем, что фактические оценки всех критериев качества обслуживания оказались ниже ожидаемых. Наиболее существенный разрыв наблюдается между оценками по таким критериям, как «материальность» (0,99 балла) и «отзывчивость» (0,94 балла).

Критерий «материальность» определяется: наличием и состоянием оборудования, интерьера помещения, информационных материалов и внешним видом сотрудников. Следует отметить, что оценки всех показателей, характеризующих данный критерий, оказались ниже ожидаемых. Значительно хуже, чем ожидали клиенты, оказался показатель «наличие современного оборудования», по которому отклонение составило 1,18 балла. Это обусловлено отсутствием достаточного количества оборудования для обслуживания банковских платежных карточек. Так, в самом отделении ОАО «БПС-Сбербанк» находится всего 3 инфокиоска (1 без купюроприёмника и 2 с купюроприёмниками) и 2 банкомата, а остальные 8 банкоматов расположены вне отделения банка, что явно не достаточно для такого города, как г. Витебск.

Интерьер помещения банка также не в полной мере удовлетворяет клиентов. Организация рабочих мест специалистов банка не отвечает современным стандартам, а именно все рабочие места специалистов банка являются закрытыми (тогда как все рабочие места специалистов, за исключением касс, должны быть открытыми). Кроме того, помещение банка требует ремонта. Средняя оценка восприятия внешнего вида персонала банка составила 3,76 балла, что обусловлено отсутствием форменной одежды. Согласно стандартам внешнего вида ОАО «БПС-Сбербанк», сотрудники должны носить белые рубашки, однотонные костюмы, закрытую обувь. При этом в других банках сотрудники имеют специальную форменную одежду.

Второй критерий, у которого существует значительный разрыв между оценками восприятия и ожидания клиентами качества обслуживания в банке, – это «отзывчивость». Такая ситуация обусловлена тем, что многие сотрудники банка не достаточно быстро реагируют на просьбы клиентов, не всегда могут дать исчерпывающую консультацию относительно продукта и услуги. Стратегия банка, связанная с сокращением расходов, привела к существенному снижению уровня оплаты труда персонала при одновременном повышении интенсивности их труда. Это привело к оттоку квалифицированных специалистов в другие сферы бизнеса, к повышению текучести кадров и увеличению количества некомпетентных сотрудников.

Исходя из результатов исследования, для повышения качества обслуживания клиентов Дополнительного офиса № 200 ОАО «БПС-Сбербанк» г. Витебска можно предложить следующее:

- расширение инфраструктуры дистанционного обслуживания путём закупки дополнительных инфокиосков и банкоматов, что позволит снизить нагрузку на персонал и сократит время ожидания клиентов;
- организация обучения сотрудников банка и проверки их знаний относительно розничных банковских продуктов и услуг;
- повышение ответственности сотрудников за соблюдением стандартов качества обслуживания, установленных в банке.

Таблица 1 – Оценка качества обслуживания розничных клиентов в ОАО «БПС-Сбербанк», в баллах

Критерий качества обслуживания	Средняя оценка		Отклонение фактического уровня качества обслуживания розничных клиентов банка от ожидаемого
	восприятия клиентами качества обслуживания в банке	средняя оценка ожидания клиентами качества обслуживания в банке	
Материальность	3,61	4,6	-0,99
Наличие современного оборудования	3,28	4,46	-1,18
Интерьер банка	3,7	4,66	-0,96
Внешний вид персонала банка	3,76	4,6	-0,84
Внешний вид информационных материалов	3,7	4,66	-0,96
Надёжность	3,75	4,66	-0,91
Заинтересованность сотрудников банка в решении проблем клиента	3,56	4,56	-1
Надёжность репутации банка	3,74	4,68	-0,94
Соблюдение сроков предоставления услуг клиентам	3,78	4,66	-0,88
Наличие ошибок и неточностей в действиях сотрудников банка	3,9	4,72	-0,82
Отзывчивость	3,81	4,75	-0,94
Готовность к консультации клиента	3,82	4,7	-0,88
Готовность в решении проблем клиентов	3,88	4,66	-0,78
Скорость оказания услуг клиентам	3,76	4,78	-1,02
Скорость реакции на просьбы клиента	3,76	4,86	-1,1
Убеждённость	3,9	4,6	-0,7
Наличие доверия между клиентом и сотрудником банка	3,84	4,46	-0,62
Ощущение безопасности клиентов при обслуживании в банке	3,92	4,64	-0,72
Вежливость сотрудников банка по отношению к клиентам	3,8	4,58	-0,78
Наличие поддержки сотрудников со стороны руководства банка для обеспечения качественного обслуживания клиентов	4,02	4,72	-0,7
Сочувствие	3,87	4,69	-0,82
Наличие индивидуального подхода к клиентам	3,7	4,46	-0,76
Участие персонала банка в решении проблем клиента	3,76	4,72	-0,96
Клиентоориентированность персонала банка	4	4,74	-0,74
Удобство для клиентов режима работы банка	4,02	4,82	-0,8
Общий показатель качества обслуживания	3,79	4,66	-0,87

Список использованных источников

1. Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality / Journal of Retailing. – 1988. – Vol. 69 (Spring).