

oldalón is bejelentkezni, [ezen a linken](#) egy kattintással megteheti.

hvg.hu

Keresendő kifejezés

OK

Hírlevél • Bejelentkezés



Tetszik

338 ezer

Kövessen minket!



28°C
14°C

GENERALI

HETILAP • FRISS HÍREK • ITTHON • VILÁG • GAZDASÁG • TECH • SHAKE • VÉLEMÉNY • SPORT • AUTÓ • VÁLLALKOZÁS • INGATLAN • ÉLET + STÍLUS • NAGYÍTÁS • VIDEO

PR CIKKEK

brókerbotrány • vasámapai zárva tartás • devizahitel • jegybank • áfacsalás • reklámadó • nyugdíj



Hogy lehet kevesebb munkával elégedettebb ügyfelet nyerni?

powered by **GTS**

HIRDETÉS

2015. május 27., szerda, 12:17 • Utolsó frissítés: 2015. május 27., szerda, 12:17

Kinyomtatom Elküldöm

+1

Tweet

Ajánlom

< 20

Íme a recept, hogy csökkentsük a veszteséget és növeljük az ügyfél elégedettségét egyszerre!

Vajon mikor elégedettebb egy banki ügyfél? Ha egy új bankkártyára és a hozzá tartozó számla nyitására napokat, heteket kell várnia, vagy ha mindezt egy-két óra alatt el tudja intézni a kiválasztott bankfiókban?

Természetesen az utóbbi esetben, így a kérdés inkább az, hogy miért nem így történik minden banki szolgáltatónál? Általában azért, mert a sokszereplős, többlépcsős számlanyitási, bankkártya-érvényesítési és netbank hozzáférést adó folyamatot nem az ügyfél igényeire fókuszálva alakították ki. Az ilyen tradicionális szervezethez képest egy lean bankfiók veszteség-mentesen dolgozik, és ügyfelei akár már egy órányi ügyintézés után is új kártyájukkal a zsebükben távoznak.



A lean szolgáltató előnyei

A fenti példa is kitűnően mutatja, hogy az ügyfelekért folyó éles versenyben hogyan segíti a szolgáltató vállalatokat a lean filozófia alkalmazása: rövidebb idő alatt több és elégedettebb klijent képes kiszolgálni egy lean cég. A titok a folyamatokban rejlő veszteségek minimalizálásában rejlik. A lean szerint minden olyan tevékenység veszteség, amely nem képvisel értéket az ügyfél számára, vagyis amiért az nem lenne hajlandó fizetni.

“A lean kultúra persze sokkal több, mint a folyamatokban rejlő veszteségek csökkentése.” - hangsúlyozza Mindák Ildikó, az IdeaLean Consulting lean tanácsadója. - “Egy igazán lean szervezetben folyamatos az önfejlődés, ami többek között annak is köszönhető, hogy az alkalmazottak maguk is fejlesztik saját munkakörnyezetüket, nagyobb önállósággal kezdeményezőbbek. Ennek az állapotnak az eléréséhez általában már négy hét alatt is

- Felgyorsul-e a meglegházasság legalizálása Európában az ír népszavazás után?
- Mit tervez a kormány a Corvinus Egyetemmel?
- Segít-e a magáncsőd intézménye a fizetésképtelen adósoknak?

Keresse az újságárusoknál!

Előfizetek a HVG-re

Előfizetek a DHVG-re



ozadékait, nem elég Consultingot is tos törődést igényel, A mi tanácsadóink



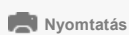
Mindák Ildikó, Dr. Bodó Árpád Zsolt, Margetin István

Hogyan váltsunk leanre?

Ha egy vállalat most úgy dönt, hogy élvezni akarja a lean legnagyobb előnyeit, vagyis a 15-20 százalékkal nagyobb hatékonyságot, a hasonló mértékben csökkenő költségeket vagy a motiváltabb dolgozókat, jó eséllyel a gyártó szektorra kidolgozott módszereket és eszközöket fog találni. A lean kultúra ugyanis a termelő szektorból indult hódító útjára, de ugyanilyen eredményeket garantál a pénzügyi, turisztikai, logisztikai és bármely más típusú szolgáltatásokat nyújtó vállalatok számára is. Természetesen csak akkor, ha a megfelelő eszközöket alkalmazzák, amelyek kiválasztásához nélkülözhetetlen a szolgáltatói leanben járatos szakértők alkalmazása. Ilyen tanácsadókkal segíti ügyfeleit az IdeaLean Consulting.

„Bár újonnan alakult cég vagyunk, szakembereink második generációs tanácsadók, másfél évtizedes gyakorlati tapasztalattal. Így a technikákon túl a lean filozófia lényegét is képesek átadni az ügyfeleknek” – mondja Margetin István, az IdeaLean Consulting partnere.

További információ



ELÉRHETŐSÉGEK

Telefonszámunk:
+36 1 436 2000

Terjesztés HVG Kiadó Zrt.:
+36 1 436 2045
ugyfelszolgalat@hvg.hu

E-mail címünk:
A hvg.hu szerkesztősége:
hvg.hu@hvg.hu

A HVG Hetilap szerkesztősége:
hvg@hvg.hu

Szerkesztőségeink címe:

1037 Budapest,
Montevideo utca 14.

OLDALUNKRÓL

- Impresszum
- Adatvédelem
- Írjon nekünk!
- RSS hírek
- Kiadványok és szolgáltatások
- Hirdetési információk

- Mobil nézet
- Tablet nézet

ROVATOK

- Itthon
- Világ
- Gazdaság
- Tech
- Shake
- Sport
- Vélemény
- Autó
- Vállalkozás
- Karrier
- Ingatlan
- Élet + Stílus
- Nagyítás

A HVG CSOPORT OLDALAI

- Jobline
- Adózóna
- Eduline
- HVG Konferenciák
- HVG Könyvek

