

HISTORIA SUKCESU KLIENTA INTEGRITY



OPIS SYTUACJI

First National Bank of Elk River to rodzinny bank społeczny założony w 1902 roku w stanie Minnesota w USA. Dziś mają cztery biura z pełną obsługą w Elk River, Anoka i Rogers, MN i oferują pełną gamę usług bankowych i usługi inwestycyjne zarówno dla klientów biznesowych, jak i indywidualnych. Bank zatrudnia obecnie 60 pracowników.

CELE

- Stworzyć kulturę ze wspólnym językiem
- Stworzyć proces, który pomoże zidentyfikować i zrozumieć potrzeby klienta
- Pomóc kluczowym decyzyjnym bankowym zrozumieć, jak lepiej oceniać potencjalnych klientów w odniesieniu do ryzyka banku
- Rozwinąć umiejętności sprzedaży krzyżowej i pozytywne nastawienie do sprzedaży obecnym klientom
- Zaszczepienie ciągłości we wszystkich działach i obszarach odpowiedzialności

ROZWIĄZANIA

First National Bank of Elk River wprowadził rozwiązania Integrity Selling®:

Rok 1 - Początkowe wdrożenie koncentrowało się na kadrze kierowniczej wyższego szczebla z pięcioma bankierami biznesowymi i komercyjnymi, dwoma doradcami finansowymi, starszymi bankierami detalicznymi i wyższego kierownictwa.

Rok 2 - Wdrożenie objęło pracowników banku detalicznego - w tym bankowców kredytowych, przedstawicieli obsługi klienta i niektórych pracowników sprzedaży. Bank również dostosował proces obejmujący krótszą sesję szkoleniową dla tych pracowników, z którymi nie mają bezpośredniego kontaktu klienci.

„Jesteśmy w jednej trzeciej naszej podróży” - mówi Chad Vitzthum, Lead Market President. „Nasz następny krok to Integrity Coaching”.

EFEKTY

Już będąc na ścieżce dodatniej sprzedaży i wzrostu, First National Bank of Elk River docenił o kompetencje Integrity Selling® w lepszym zarządzaniu tym wzrostem. Nowi pracownicy, a także doświadczeni bankierzy lubią praktyczne zastosowanie programu i wartości, jakie z niego czerpią. Dodatkową korzyścią jest nauka elementów programu dotyczących stylów zachowania program i jego wpływ na ich życie osobiste.

„First National Bank dąży do wyjątkowego długoterminowego utrzymania klientów, wykorzystując Integrity Selling®, aby sprostać oczekiwaniom klientów mających lokalny proces decyzyjny. Pracujemy, aby skutecznie komunikować oczekiwania, umożliwiając klientom trafne przekazywanie informacji, przewidywać i korygować wyniki finansowe niezgodne z planem. Daje to klientowi najlepszą możliwość zarządzać swoją działalnością przy minimalnych zakłóceniach i niespodziankach związanych z relacjami bankowymi. Pozwala im też skupić energię na rozwoju i zarządzania firmą najlepiej jak potrafią”.

- Chad Vitzthum,
Lead Market President