

ملی پلاس، تحولی نو در مشتری‌مداری ملی

بانک ملی ایران با پیشگامی در حوزه بانکداری دیجیتال و بازطراحی و تغییر رویه شعب خود تحت عنوان «ملی پلاس»، طرحی نو را در آینده بانکداری دیجیتال و وظایف شعب بنا نهاده است.

به گزارش سایت خبری پرسون، دستاوردهای دنیای فناوری اطلاعات و ایجاد زیرساخت های نوین، موجب تغییرات گسترده ای در نحوه مدیریت کسب و کارها و بهره وری هرچه بیشتر از طریق تجهیزات هوشمند شده است. از سویی، با ظهور بانکداری دیجیتال و امکان دریافت خدمات بانکی به صورت غیرحضوری بدون محدودیت در زمان و مکان، بازنگری در نقش شعب بانکی و تغییر آن از محل ارائه خدمت به محل ارتباط با مشتریان امری ناگزیر تلقی می شود. ملی پلاس، نمونه ای از یک رویکرد نوین و مبتکرانه در نظام بانکی است که همه فرایندهای بانکی در این شعب بر مبنای بانکداری دیجیتال اجرا می شوند و همچنین خدمات و مشاوره هایی در امور بانکی، اقتصادی، مالیاتی، ارز و بورس به مشتریان ارائه خواهند شد.

ایده راه اندازی ملی پلاس از آن دسته از ایده های ارزشمند است که می تواند صنعت بانکداری کشور را بیش از حد تصور متحول کند، چرا که بانک را از حالت خدمات محور به سمت مشاوره محور هدایت می کند و اگر این مهم از سوی کارشناسان مجموعه ملی پلاس به صورت صحیح انجام شود، بدون شک تاثیر مثبت آن بسیار خواهد بود و با پیشرفت بانکداری نوین، هزینه های مربوط به عنصر انسانی و تبلیغاتی کاهش می یابد. اهمیت راه اندازی و گسترش شعب ملی پلاس از آن جهت است که اگر در این شعب نقاط ضعف و قوت خدمات الکترونیکی شناسایی شوند، با ایجاد بستر مناسب در سامانه های مختلف الکترونیکی از شلوغی های بی دلیل در شعب کاسته خواهد شد. همچنین استفاده همه اقشار جامعه به خصوص قشر جوان از خدمات الکترونیک بانکداری توسعه می یابد.

همچنین برای تطابق تعداد نیروی انسانی، فضاسازی جدید این شعب و امکانات آن با استانداردهای روز دنیا حدود دو سال شعب بانک های تراز اول دنیا مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته تا ملی پلاس با شکل و شمایل فعلی در اختیار کارکنان و مشتریان قرار گیرد. فضای بسیار متنوع، استفاده از رنگ های شاد، تناسب فضاها همه بر اساس استانداردهای بین المللی است که همین موضوع موجب می شود مشتریان در محیطی صمیمی از خدمات الکترونیکی و مشاوره ای استفاده کنند.

از طرفی، راهنمایی مشتریان جهت انجام امور بانکی به صورت الکترونیکی و استفاده از سامانه های غیرحضوری یکی از اهداف در ملی پلاس است. بررسی الکترونیکی کردن عملیات بانکی حضوری همواره در دستور کار شعب ملی پلاس قرار دارد تا هرچه سریعتر از عملیات حضوری شعبه کاسته شود. یکی دیگر از نکات مهم، آموزش مستمر کارشناسان و به روز بودن همکاران در زمینه های خدمات غیرحضوری امور بانکی جهت راهنمایی و مشاوره مشتریان است. در ضمن همکاری با شرکت های دانش بنیان یکی از دستورات روزانه است که هم برای آنها مفید بوده و هم بانک می تواند از حضور آنها در جهت ارتقاء سیستم بانکداری دیجیتال در شعب استفاده کند.

می توان ادعا کرد ایده ملی پلاس با وجود بانک های خصوصی در کشور که هر روز ایده های جدید برای جلب رضایت مشتریان دارند، صنعت بانکداری کشور را متحیر و تحت تاثیر قرار داده است. البته با توجه به بازدیدی که دیگر بانک ها از شعب ملی پلاس داشتند و با توجه به تمایلشان جهت افتتاح این گونه شعب، برای پیشی گرفتن از رقبا، باید هرچه سریع تر سبد محصولات و خدمات غیرحضوری و الکترونیکی بانکی بیش از پیش توسعه یابد تا مشتری بتواند به راحتی خدمات بانکداری دیجیتال را از صفر تا صد دریافت کند.

به عبارتی، مهمترین سیاست و استراتژی شعب ملی پلاس در ارائه خدمات هر چه بهتر به مشتریان است. معرفی این شعب و خدمات آن به همکاران و بعد به شبکه بانکی و مشتریان محترم و ایجاد احساس رضایت و حس خوشایند ورود به این شعبه چه برای مشتریان بانک ملی و چه سایر بانک هاست.

همچنین پیگیری تکمیل خدمات ارائه شده توسط دستگاه ها و اپلیکشین های بانکی در جهت رفاه حال مشتریان، ارائه خدمات مشاوره ای و گرفتن خروجی این مشاوره ها، تعامل بیشتر با بانک، همکاری با استارت آپ ها و کسب و کارهای جدید و نوپا، حرکت به سوی اقتصاد دیجیتال محور در جهت همکاری و تسهیل خدمات بانکی برای آنها، ایجاد اتاق فکر و کشف بازارهای ناشناخته در زمینه خدمات بانکی دیجیتال از دیگر استراتژی های شعب ملی پلاس است.

این شعبه دارای ویژگی ها و امکانات خاص و فضا و چیدمان بسیار زیباست اما صرف نظر از آن، بهره برداری از امکانات و معرفی خدمات قابل ارائه به مشتریان تلاش نیروی انسانی ماهر، کارآمد، بالنگیزه و پرتلاش همکاران این واحد را می طلبد تا تجربه خوشایند و ماندگار از حضور در شعب ملی پلاس در ذهن مشتری نقش ببندد.