



Fuldt integreret setup med fokus på læring

Hvordan får vi et system, der kan sikre løbende feedback fra kunderne og blive en integreret del af den daglige drift? BankNordik ønskede at komme tættere på kunderne, og man var på udkig efter en tilgang, der på én gang var enkel og operationel. I dialog med CUORI blev ambitionerne konkretiseret og ud fra dette blev der designet et samlet setup for arbejdet med kundeloyalitet.

Det var værdifuldt at få hjælp til både design og implementering af arbejdet med kundeloyalitet. Det satte fart på projektet og fik medarbejderne med fra starten af.

Turid F. Arge, COO

Løsningen, der bygger på metoden Net Promoter System (NPS), blev grundigt implementeret i hele organisationen. Der blev gennemført forandringsledelse og træning for medarbejderne i alle filialer. Det fik medarbejderne ombord på projektet, og det sikrede, at de følte sig trygge og kompetente til at gennemføre de nye opgaver, herunder at følge op på kundernes besvarelser. Kundernes feedback kommer nu automatisk rundt til både medarbejdere og ledelse, hver uge året rundt, hvilket har skabt både transparens og et fælles syn på kunderne.

Implementeringen har betydet, at vi har fået overblik over kundeloyaliteten på alle niveauer, og den løbende kundefeedback sikrer, at vi er på forkant med kunderne, siger COO Turid F. Arge. Det har givet en dyb kundeforståelse og et stærkt fokus på udvikling og læring på alle niveauer i organisationen. Projektet var samtidig enkelt og effektivt at gennemføre; det blev gennemført til tiden og inden for det aftalte budget.

BankNordik's danske forretning er efterfølgende blevet opkøbt af Spar Nord, og siden 1. februar 2021 indgår filialerne i Spar Nord's filialnet.

For yderligere info om denne case kontakt Kent Bredahl på kent@cuori.dk eller +45 5240 2340.