

AKO NÁM 4-DŇOVÝ PRACOVNÝ TÝŽDEŇ POMOHOL OSTAŤ BLIŽŠIE KU KLIENTOM

Našli sme model fungovania, ktorý priniesol spokojnosť klientov aj zamestnancov – a k tomu trojdňový víkend.

Popis problému

- **Znížená návštevnosť** kamenných pobočiek.
- **Nerovnomerná vyťaženosť zamestnancov** na kamenných pobočkách.
- **Väčší nápor hovorov** na kontaktné centrum.
- **Zastupiteľnosť** na kamenných pobočkách v prípade výpadku (najmä 1 osobové pobočky).

**4-dňový
pracovný týždeň
- pomohol ostať
bližšie ku
klientom**

Cieľ projektu

- **Udržanie spokojnosti klientov** (NPS).
- **Udržanie spokojnosti zamestnancov** (interný prieskum spokojnosti).
- **Nastavenie priemernej návštevnosti** a počtu vyriešených ticketov.
- **Udržanie akvizičného rastu** aj pri skrátených hodinách.

**Začiatok
implementácie
1. 1. 2024**

Výsledok

- **Spokojnosť zamestnancov** v regiónoch **vyššia o 5%**.
- **Vznik novej pozície** – mobilná klientska poradkyňa.
- **Stabilné NPS nad 69%**.
- **Posilnenie kontaktného centra** o 6 nových operátorov a 1 špecialistu prevádzky.

Výhody

- **Zachovanie 75 pobočiek** bez nutnosti znižovania ich počtu.
- **Efektívne, strategické a ľudské rozhodovanie** o zamestnancoch spoločnosti.
- **4-dňový pracovný týždeň** ako prejav inovatívneho prístupu zamestnávateľa pri oslovovaní kandidátov z externého prostredia.

DÔVERA