

- [Главная](#)
- [Новости](#)
- [Процесс](#)
- [Финансы/Маркетинг](#)
- [Статистика](#)
- [Forbes Лидер](#)
- [Forbes Рейтинг](#)
- [Forbes Life](#)
- [Forbes Woman](#)
- [Масс-медиа](#)
- [Путешествия](#)
- [Блоги](#)
- [АВТО](#)

Поиск

headline

Мы в сети

[Вход на сайт](#)

## Сервисное поле битвы казахстанских банков

На правах рекламы

- [Финансы/Маркетинг](#)
- [Рынки](#)

3 июля 2015

**Американский институт Service Quality Institute Джона Шоула заключил в июне нынешнего года трехлетний контракт с Евразийским банком**



Фото: Андрей Лунин  
Джон Шоул.

### Сервис в основе

В рамках этого соглашения казахстанское кредитное учреждение будет регулярно обучать **4500** своих сотрудников у мирового гуру сервисного консалтинга.

Институт качественного сервиса (Service Quality Institute) уже известен казахстанцам своим сотрудничеством с одной из местных сетей

магазинов электроники и бытовой техники. **Джон Шоул** несколько раз приезжал в Казахстан, где лично проводил встречи с лидерами казахстанского бизнеса и объяснял, почему «клиент всегда прав»: это не просто известное выражение (которое в странах бывшего СССР произносят скорее с иронией), но и реальное руководство к действию.

В портфеле решений Джона Шоула есть прорывные и по-настоящему удивительные проекты, реализация которых была бы невозможна без миллиардных вложений или какой-то «фишки». В каждом из этих проектов Шоул всегда разыгрывает одну и ту же фишку – качественный сервис для потребителя. Среди клиентов Шоула можно отметить Dell Computers, Walmart, General Electric, Amazon, Kodak, FedEx, Disney.



Майкл Эгглтон.

*«У института есть успешные банковские проекты, например, американский Commerce Bank и британский Metro Bank, – рассказывает председатель правления Евразийского банка Майкл Эгглтон. - Владелец этих учреждений Вернон Хилл, американский банкир, сотрудничал с институтом Джона Шоула и добился почти невозможного: вывел небольшой Commerce Bank на рынок Нью-Йорка, сделал его успешным и продал его за \$8,5 млрд. А Metro Bank, придя в Лондон, за несколько лет стал кредитным учреждением с 80-процентной узнаваемостью, при том, что в консервативной Англии в списке банков не появлялось новичков последние лет сто! При этом рекламные бюджеты Metro Bank равнялись нулю».*

## Клиент как предчувствие

Казахстанским производителям и поставщикам услуг есть чему поучиться у Джона Шоула: ведь сегодня многие местные компании считают, что делают одолжение потребителю, смотрят на покупателя свысока. Во многом это наследие советской торговли, где продавец был распределителем благ и лично принимал решение, продать или нет товар покупателю. Те времена давно прошли, и, чтобы сегодня выжить казахстанскому бизнесу, нужно всерьез изменить свой подход во взаимоотношениях с клиентами, причем меняться нужно не формально, а по сути. То есть мало поставить на автоответчик «ваш звонок очень важен для нас», но и реально сделать так, чтобы клиент не слушал полчаса эти заклинания, теряя сознание от злости. Это достижимо и вполне реально, правда, нужно для этого предложить немалые усилия, которые потом окупятся.

С банками все еще сложнее. Сегодня ситуация на финансовом рынке Казахстана такова, что продукты разных банков практически не отличаются по сути предложения – они лишь отличаются рекламной «оберткой». При этом на рекламные кампании у потребителя уже давно выработался стойкий иммунитет. Практически одинаковые ставки по кредитам, депозитам (разница лишь в названиях продуктах), ипотеке, схожие условия и тарифы. Не занятое пока пространство, где возможна настоящая конкуренция между банками, – это сервис, который предлагается клиентам. Причем не декларация сервиса, а реальные дела, когда клиент вместе с улыбкой получит удобные и быстрые продукты с прозрачными и понятными условиями. Клиент должен выходить из банка с улыбкой, а не матеря опостылевших банкиров.

*«Джон Шоул превращает клиентов в фанатов, которые, получив удовольствие от качественного сервиса, активно рекомендуют компанию своим друзьям и знакомым. Это эффект «сарафанного радио», которого сложно достичь даже гигантскими маркетинговыми бюджетами», - рассказывает Майкл Эгглтон.*

## Что будет

Основная цель, которая поставлена перед Евразийским банком, – стать максимально понятным и удобным как для своих клиентов, так и для самих сотрудников. Задача максимум – укрепиться на позиции банка с лучшим сервисом в Казахстане. *«Говорить о каких-то конкретных целевых показателях сейчас рано, ситуация на банковском рынке Казахстана отличается высокой волатильностью. Тем не менее, когда я приехал в Казахстан, у банка было менее 200 тыс. клиентов, а сегодня – 1,3 млн. Моя следующая цель – достичь уровня 3 млн довольных клиентов, в том числе и за счет сотрудничества с институтом Джона Шоула», - уточняет Майкл Эгглтон.*

Трансформация Евразийского банка в «самый понятный и удобный» пойдет по многим направлениям, начиная с продуктовой линейки, заканчивая унификацией интерфейса онлайн-банкинга на всех устройствах пользователя.

*«Банку не нужны 32 разные карточки, достаточно предложить клиенту 5-6 видов пластика, но с нормальными функциями и без подводных камней в условиях договора. Мы начинаем упрощать наши продукты как по наименованию, так и по сути самих предложений. Быстро,*

просто, понятно – наша новая мантра», - говорит Эгглтон.

## Мобильная простота

Джон Шоул со своей сервисной программой успешно вписался в основное направление Евразийского банка, направленное на упрощение продуктов и совершенствование сервиса. Максимально простыми и понятными для клиентов Евразийского становятся мобильный и интернет-банкинг. Высокими технологиями в банке занимается уже известный в Казахстане Monitise Create, который создал для Евразийского успешное мобильное приложение Smartbank.

*«Хочу отметить, что в целом казахстанским компаниям еще есть над чем работать в плане виртуальных сервисов для своих клиентов. Например, в США при помощи «умных часов» уже можно платить за некоторые продукты банка. Здесь важно не поддаваться ложным ожиданиям и объективно оценить, какие технологии будут адекватно восприняты казахстанцами, а с какими нужно подождать, чтобы аудитория «созрела», - предупреждает Эгглтон. - Как раз этим занимается сегодня Monitise Create, которые должны оценить уровень проникновения цифровых технологий в казахстанское банковское дело, и предложить нам что-то новое и своевременное. Нам важно понять, к чему готов рынок. Например, несколько лет назад, когда мы разрабатывали мобильный банкинг, основное опасение было в том, что в Казахстане не будет достаточного количества смартфонов и эта услуга не «пойдет». Тогда мы правильно рассчитали и сделали ставку на развитие мобильного банкинга».*

Помимо мобильного банкинга Monitise Create занимается в Евразийском унификацией интерфейсов всех цифровых продуктов. Клиент не должен блуждать по экрану банкомата, терминала, интернет-банкинга в поисках необходимого пункта меню. Всё должно быть понятно на интуитивном уровне, при этом на всех дисплеях должна быть одна и та же картинка, привычная для клиента.

*«У Monitise Create много клиентов по всему миру, и они знают, что нравится потребителю. Мне как клиенту удобно, когда я вижу один и тот же интерфейс в телефоне, на компьютере, на банкомате, терминале. Все должно быть просто, интуитивно понятно», - отмечает Эгглтон.*

Поменяется у Евразийского банка и традиционная для Казахстана рекламная политика. Майкл Эгглтон рассказывает, что его учреждение будет уходить от традиционных видов рекламы и больше обращать внимание на такой эффективный инструмент, как личная рекомендация клиента своим друзьям и знакомым.

*«Некоторые попросту называют этот инструмент «сарафанное радио». Это значит, что у нас станет меньше традиционной рекламы - билбордов вдоль дорог, рекламных роликов и прочего. Мы должны прийти к тому, чтобы люди рассказывали друг другу о своем положительном опыте обслуживания в Евразийском банке. Если один довольный клиент расскажет десяти знакомым о том, как ему понравилось обслуживание в Евразийском – это будет гораздо эффективнее, чем если сотня человек увидит яркий баннер на улице», - делится планами Эгглтон.*

По мнению топ-менеджера банка, сегодняшние клиенты ждут от банков того же, что и от хороших ретейлеров – нужных и удобных продуктов и качественного сервиса, поэтому и конкурировать за клиента сегодня стоит не на уровне тарифов, а на уровне позитивных эмоций со стороны клиента: выходя из отделения или закрывая мобильное приложение, клиент должен говорить: «Здорово!».

*«Я 22 года работаю в СНГ и всё это время я слышу одно и то же: «Здесь это не работает», «здесь рынок к этому не готов» и прочие отговорки. Если бы я принимал эти слова всерьёз, то не реализовал бы столько успешных проектов. Я верю, что изменения, если они своевременны и нужны людям, возможны, а успех таких проектов неизбежен», - отмечает любой скепсис Майкл Эгглтон.*

## Об авторе



[Александр Воротилов](#)

Заместитель главного редактора Forbes Kazakhstan

### Статистика

2763

просмотра

1

комментарий

Рассказать  
друзьям



Читайте также



Иностранцы рекламщики выводят из РК десятки миллионов долларов



Лански: Это ханжество – делать вид, будто нельзя консультировать Астану



Арманжан Байтасов: Пенсионная реформа подкосит бизнес в стране



Акционеры одобрили решение о продаже ТРК Mega Center Shymkent

powered by nextclick

## Читайте также



Ушёл из жизни Андрей Коржов



Серикбай Бисекеев привез в Казахстан бизнесменов из Сингапура



Чем занимаются внуки президента



Почему зарубежные эксперты заговорили о новой девальвации тенге

powered by nextclick

## Статьи по теме

[Forbes.kz](http://Forbes.kz)

19 февраля 2015

[Джон Шоул, гуру культуры обслуживания, проведёт семинар в Алматы](#)2154

Компания «Сфера знаний» при поддержке генерального спонсора АО «Technodom Operator» и Forbes Kazakhstan приглашает 20 февраля на семинар «Первоклассный сервис как конкурентное преимущество», который проведет Джон Шоул

[Александр Воротилов](#)

14 июня 2013

[Майкл Эгглтон: «Евразийский Банк не продается. Я не ухожу»](#)6194

В пятницу, 14 июня, в рамках встречи пресс-клуба Евразийского Банка прошел круглый стол «Инновации в банке - операционные возможности и новые направления развития». В эксклюзивном интервью Forbes Kazakhstan председатель правления Евразийского Банка Майкл Эгглтон прокомментировал последние события в банке и рассказал о перспективах его развития

31 мая 2013

[Fitch: Экономика лечит казахстанские банки](#)1697

Медленное восстановление казахстанских банков поддерживается ростом экономики, говорится в отчете Fitch Ratings «Казахстанские банки: медленное восстановление на фоне благоприятной макроэкономической ситуации»

7 ноября 2012

[Казахстанские банки: кто есть кто](#)18624

Предлагаем поближе познакомиться с председателями правлений банков, работающих в Казахстане

## Оставить комментарий

Для того, чтобы оставлять комментарии,

Вам необходимо [войти на сайт](#).

- Войти, с помощью
- -
- -

Если Вы еще не зарегистрированы, [пройдите процедуру регистрации](#).  
Как зарегистрироваться, используя аккаунт в соцсети, [читайте здесь](#).

## 1 комментарий



andreev

«Всё это очередная ложь и замануха, в любом банке клиент является наживкой, а если у клиента проблема, он автоматически добыча, так как у масонов другой идеологии не существует, я лично ходил в евразийский банк и как всегда долго носил документацию, да там нет дураков, там все проверили и убедились, что бизнес, а именно 100% производство - самое современное и фактически готово к работе. И мне в конце концов сказали парень, если ты возьмёшь нашего человека в долю 50/50 то получишь любые деньги, в противном случае до свидания... просто так вам никто ничего не даст, за зарплату уже давно ни модно работать - засмеют, надо обязательно кого то кинуть, тог да ты реальный, красавчик, сейчас уже даже взяткой не удивить, сейчас модно залезть к тебе в бизнес, что бы навсегда, а не одноразово... Вот и весь бизнес!»

3 июля 2015 в 14:54

[Forbes.kz](#)

- [Главная](#)
- [Новости](#)
  - [Биржевые новости](#)
  - [Мировые новости](#)
  - [Новости Казахстана](#)
- [Процесс](#)
  - [Интернет](#)
  - [Медицина](#)
  - [Назначения и отставки](#)
  - [Наука](#)
  - [Недвижимость](#)
  - [Образование](#)
- [Презириматели](#)
- [Расселование](#)
- [Ресурсы](#)
- [Слово редактора](#)
- [Технологии/Связь](#)
- [Урбанистика](#)
- [Экобизнес](#)
- [Экономика/Промышленность](#)
- [Экспертиза](#)
- [Энергетика](#)
- [Финансы/Маркетинг](#)
  - [Биржа](#)
  - [Госзакупки](#)
- [Инвестиции](#)
- [Интеграция](#)
- [Реклама](#)
- [Рынки](#)
- [Страхование](#)
- [Финансы](#)
- [Статистика](#)
- [Forbes Лидер](#)
- [Forbes Рейтинг](#)
- [Forbes Life](#)
  - [Афиша](#)
  - [Взгляд](#)
- [Герой](#)
- [Мнение](#)
- [Мысли](#)
- [Наблюдение](#)
- [Forbes Woman](#)
- [Масс-медиа](#)
- [Путешествия](#)
- [Блоги](#)
- [Архив номеров](#)
- [Контакты](#)

 Forbes TV:  
выпуск от  
09.07.2015



[Пожар в «Адеме»: причина всех проблем - коррупция](#) 644

[Все материалы](#)



[Disney поверила в производителя детских шампуней из Казахстана](#) 13764

[Все материалы](#)



[Банк Хоум Кредит: К испытаниям в экономике готов!](#) 7684

[Все материалы](#)

Реклама на сайте:  
прайс-лист, контакты



## Финансы/Маркетинг

- [Биржа](#)
- [Госзакупки](#)
- [Инвестиции](#)
- [Интеграция](#)
- [Реклама](#)
- [Рынки](#)
  
- [Страхование](#)
- [Финансы](#)

## Обсуждаемые [в соцсетях](#)

- День
  - Неделя
  - Месяц
  - Год
  -
1. [ArcelorMittal опровергает информацию о продаже активов](#)  
**f:**15632 **t:**0 **vk:**0 **in:**0
  2. [Иностранцы выводят из РК десятки миллионов долларов](#)  
**f:**508 **t:**9 **vk:**8 **in:**6
  3. [Паромщик](#)  
**f:**259 **t:**4 **vk:**0 **in:**0
  4. [Как стартап Ticketon стал за три года полноценной компанией](#)  
**f:**231 **t:**8 **vk:**4 **in:**0
  5. [Ученые РК совершили прорыв в сфере макроэкономической теории](#)  
**f:**148 **t:**1 **vk:**0 **in:**0
  6. [К чему приводит увлечение «юридическим фастфудом» в РК](#)  
**f:**125 **t:**2 **vk:**2 **in:**0
  7. [Ассоциацию IT-компаний РК оштрафовали на 693 тыс. тенге](#)  
**f:**97 **t:**8 **vk:**1 **in:**0

## Самые [читаемые](#)

- День
  - Неделя
  - Месяц
  - Год
  -
1. [К чему приводит увлечение «юридическим фастфудом» в РК](#)1538
  2. [Холдинг АО «Астана-финанс» вышел из АО «Банк Астаны»](#)1514
  3. [Прорыв водопровода парализовал уличное движение в Алматы](#)1357
  4. [Кто и сколько зарабатывает в РК, снимая ролики для YouTube](#)1182
  5. [Алматинский вуз получил лицензию на подготовку PhD по 3 специальностям](#)1084

6. [Участники списков Forbes Kazakhstan поддержат стартапы](#)<sup>987</sup>  
7. [Как убежать от правительства по воде](#)<sup>828</sup>

**SPORTS.KZ**

 Владимир Газзаев хвалится в России актобинским рекордом

 Трансляция матча Лиги Чемпионов «Марибор» — «Астана»

 «Kazsport» покажет матч «Кайрат» — «Алашкерт» в прямом эфире



[Scroll](#)

- [Новости](#)
- [Процесс](#)
- [Финансы/Маркетинг](#)
- [Статистика](#)
- [Forbes Лидер](#)
- [Forbes Рейтинг](#)
- [Forbes Life](#)
- [Forbes Woman](#)
- [Масс-медиа](#)
- [Путешествия](#)
- [Блоги](#)
- [АВТО](#)

- [Редакция сайта](#)
- [Реклама на сайте](#)
- [Соглашение об использовании материалов](#)
- [Карта сайта](#)
- [Контакты](#)
- [RSS](#)



© 2011 United Media Group

© 2011 Forbes.com LLC™ All Rights Reserved



[Кто и сколько зарабатывает в РК, снимая ролики для YouTube](#)



[Пожар в «Адеме»: причина всех проблем - коррупция](#)



[Прорыв водопровода парализовал уличное движение в Алматы](#)



[Холдинг АО «Астана-финанс» вышел из АО «Банк Астаны»](#)



[Участники списков Forbes Kazakhstan поддержат стартапы](#)



[К чему приводит увлечение «юридическим фастфудом» в РК](#)



[ArcelorMittal опровергает информацию о продаже активов](#)



[SAGE Kazakhstan: финал конкурса финансировал Аблай Мырзахметов](#)



[Алматинский вуз получил лицензию на подготовку PhD по 3 специальностям](#)



[Как убежать от правительства по воде](#)



[Ассоциацию IT-компаний РК оштрафовали на 693 тыс. тенге](#)



[Ерсерик Сийрбаев вновь избран банковским омбудсменом Казахстана](#)



[Тоты Амирова: К 20 июля Qazaq Air не сможет начать выполнять рейсы](#)



[Ангела Меркель - о программе помощи Греции](#)



[Вступили в силу поправки в Правила дорожного движения РК](#)



[Рейтинги ФНБ «Самрук-Казына» на уровне «BBB/A-2» подтвердило S&P](#)



[Иностранные рекламщики выводят из РК десятки миллионов долларов](#)



[Паромщик](#)



[Как стартап Ticketon стал за три года полноценной компанией](#)