



Маркетинг в финансовых организациях

Задание: Составьте анкету для интернет-опроса. Цель исследования - изучение эмоциональной лояльности клиентов банковских организаций.

Интернет-анкета для опроса «Изучение эмоциональной лояльности клиентов»

Уважаемый респондент!

Наш банк изучает эмоциональную лояльность своих клиентов. Ваши ответы помогут нам улучшить качество обслуживания и сделать работу нашего банка более эффективной.

Пожалуйста, внимательно прочтите каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Укажите один вариант (если не указано иное), наиболее отвечающий вашему мнению, или впишите свой ответ в отведенное для этого поле.

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов (отметить галочкой)
1	Пользовались ли Вы услугами нашего банка	
	Да	
	Нет	
2	Вы чувствуете себя комфортно, когда приходите в наш банк	
	Всегда	
	Часто	
	Изредка	
	Иногда	
3	Нравится ли Вам обновленный стиль нашего банка	
	Да	
	Нет	
	Не замечал	

	Другое	
4	Слышали ли Вы об акции для молодых клиентов нашего банка	
	Да	
	Нет	
5	Были Ваши проблемы решены эффективно и вовремя	
	Всегда	
	Часто	
	Изредка	
	Никогда	
6	Вы считаете здание нашего банка чистым и убранным	
	Всегда	
	Часто	
	Изредка	
	Никогда	
7	Участвовали ли Вы каким-либо образом в акциях нашего банка (оформил карту, кредит и пр.)	
	Да	
	Нет	
8	В каких акциях нашего банка Вы участвовали	
	Заказал дебетовую карту для молодежи	
	Заказал кредитовую карту	
	Получил кредит на образование	
	Получил потребительский кредит	
	Другое	
9	Что для Вас удобнее	
	Посетить банк лично	
	Воспользоваться специализированными онлайн-услугами, предлагаемыми банком	
10	Почему вы предпочитаете личное посещение банка	
	Непонятна и сложна система онлайн-банкинга	
	Предпочитаю непосредственный контакт с работниками банка	
	Не считаю систему онлайн-банкинг сложным, но отсутствует внятная инструкция по базовым действиям в онлайн-банке	
	В системе онлайн-банкинга отсутствуют необходимые функции	
	Не доверяю системе онлайн-банкинга	
	Другое	
11	Какими предложенными услугами онлайн-банка Вы пользуетесь	
	Денежные переводы	
	Оплата налогов и штрафов	
	Платежи за Интернет, ТВ, ЖКХ.	
	Открытие/закрытие вкладов	
	Заказ/открытие новых банковских продуктов (карты, вклады)	
	Валютные конвертации	
	Поиск информации по банковским продуктам	
	Операции с кредитами (подача заявки, получение справок и т.д.)	
	Поиск банкоматов	
	Отслеживание денежных операций	

	Контроль баланса	
	Переводы между собственными счетами	
	Оплата мобильного телефона	
	Операции по созданным шаблонам	
	Другое	
12	Почему вы предпочитаете пользоваться услугами дистанционного обслуживания	
	Считаю онлайн-банкинг интуитивно понятной и удобной системой	
	Онлайн-банкинг экономит моё личное время	
	Не желаю контактировать с людьми, в частности с работниками банка	
13	Какой тип дистанционного обслуживания Вы предпочитаете для совершения банковских операций	
	Мобильное приложение	
	SMS-сервис «Мобильный Банк»	
	Сайт банка	
	АТМ-терминалы (Банкоматы)	
14	Как часто Вы пользуетесь онлайн-банкингом	
	Каждый день	
	Несколько раз в день	
	Раз в неделю	
	Раз в месяц	
	другое	
	Не пользуюсь	
15	Как вы получаете доступ к онлайн-банку	
	С помощью мобильного приложения	
	С помощью официального сайта банка	
	С помощью сайта и мобильного приложения	
16	Возникают ли у Вас сбои в работе мобильного приложения	
	Да	
	Нет	
	иногда	
17	Укажите какие сбои в работе приложения проявляются чаще всего	
	Перезапуск приложения	
	Неправильное отображение ранее созданных шаблонов	
	Зависание приложения	
	Повторный запрос зарегистрировать приложение	
	Неправильное отображение данных о расходах клиента	
	Не обновляются данные об операциях	
	Самопроизвольное закрытие	
18	Испытываете ли Вы трудности при пользовании банковскими онлайн-системами	
	Да, возникают определённые трудности	
	Нет	
19	Какие именно трудности у Вас возникают? (несколько вариантов)	
	Сложность ввода данных с регистрационных квитанций	
	Возникают затруднения с получением логина\пароля	
	Не считывается QR или штрих-код	
	Другое	
20	Сталкивались ли Вы лично с мошенничеством при использовании Онлайн-банкинга	

	Да	
	Нет	
21	Хотели бы Вы иметь доступ к новым услугам и возможностям онлайн-банкинга	
	Да, банку стоило бы расширить круг предлагаемых услуг и возможностей в сфере онлайн-банкинга	
	Нет, меня всё устраивает	
22	Какие именно услуги Вы хотели бы видеть, напишите	
23	Пользуетесь ли Вы аналогичными предложениями (онлайн банкинг) других банков	
	да	
	нет	
24	Дайте, пожалуйста, оценку Онлайн-банкингу	
	Отлично	
	Хорошо	
	Удовлетворительно	
	Плохо	
	Очень плохо	
25	Какими, на Ваш взгляд, качествами должен обладать Онлайн-Банкинг	
	Удобство подключения	
	Многофункциональность	
	Скорость выполнения операций	
	Простота использования (удобство интерфейса)	
	Удобство повторных операций	
	Информационная поддержка	
	Стабильная работа	
	Безопасность использования	
26	Посоветовали бы Вы услуги онлайн-банкинга своим друзьям и знакомым	
	Да	
	Нет	
27	Часто ли Вы вообще пользуетесь услугами нашего банка	
	Каждый день	
	Раз в неделю	
	Несколько раз в год	
	Несколько раз в месяц	
	Другое	
28	На сколько Вам понравилось обслуживание в нашем банке?	
	Совсем не понравилось	
	Понравилось	
	Нейтрально	
	Очень понравилось	
29	Какое Ваше социальное положение	
	школьник	
	студент	
	работающий	
30	Напишите свои пожелания для улучшения работы нашего банка	

