



Najlepiej przed podpisem

BZ WBK Leasing uzyskało najlepsze opinie od klientów w badaniu Telefectiv Top10 dla sektora leasing w Polsce. Raport miał na celu ocenę satysfakcji nabywców usług przed podpisaniem umowy oraz po jej zawarciu.

Telefectiv

your success, our passion.

Badanie miało na celu stwierdzić, w jakim stopniu leasingobiorcy są usatysfakcjonowani z usług oferowanych przez swoich dostawców. Dlatego najważniejszym obszarem raportu jest proces obsługi klienta obejmujący cały okres współpracy: od momentu złożenia wniosku leasingowego, poprzez realizację umowy, aż do wykupu pojazdu po wygaśnięciu umowy leasingu.

Przedmiotem badania był leasing pojazdów (samochody osobowe, ciężarowe) i maszyn. Wzięło w nim udział blisko 600 firm z siedzibą na terenie Polski. Respondentami były osoby bezpośrednio odpowiedzialne za sprawy związane z leasingiem w swoich firmach (najczęściej fleet manager, kierownik lub dyrektor administracyjny). Analizowane firmy miały doświadcze-

nie współpracy przynajmniej z dwoma różnymi dostawcami usług leasingowych przez minimum 12 miesięcy. Wyniki opracowano na podstawie telefonicznych ankiet.

Atrakcyjne opakowanie

Klienci sektora najbardziej są zadowoleni z okresu przed podpisaniem umowy. Są ujęci kulturą osobistą i fachową wiedzą doradcy, który przedstawia ofertę swojej firmy. Dotyczy to praktycznie każdego analizowanego przedsiębiorstwa leasingowego - za każdym razem respondenci wskazują najwyższe oceny. W tym roku również badani nie skarżą się na niezrozumiałe i zawile zapisy w umowie oraz zbyt dużą ilość wymaganych dokumen-



Fot. BCC

niem swoich procedur współpracy. Rok wcześniej różnica między obsługą klienta w procesie przed, a po zawarciu kontraktu była znacznie większa – 19%. Znacznie usprawnione zostały procesy reklamacyjne. Kontakt z biurem lub bezpośrednim opiekunem klienta jest mniej skomplikowany i o wiele szybszy. Na czasie zyskał również feedback, odpowiedź zwrotna oraz forma udzielania informacji. Poza tym powstaje coraz więcej systemów monitorujących zgłoszenia klienta, które informują na bieżąco o jego statusie.

Oczekiwania klienta

Badanie oczekiwań daje ogólne spojrzenie na wyobrażenia klienta o swoim leasingodawcy. Jak postrzega go po pierwszym kontakcie, w jaki sposób ten wizerunek ulega zmianie w miarę trwającej współpracy. Najważniejszym jest tu dotrzymanie obietnicy jakości współpracy oraz jej warunków. Często te ofertowe zapewnienia nie mają odzwierciedlenia w rzeczywistości i wtedy zamierzone oczekiwania nie są spełniane, a marka traci w oczach nabywcy.

Firmy leasingowe, szczególnie te, które na swoją renomę pracowały przez lata, mają wieloletnie doświadczenie na europejskich rynkach i należą do silnych grup finansowych, nie mają dużego marginesu na popełnianie błędów. Starają się więc dbać o to, aby nie obiecywać rzeczy niemożliwych do spełnienia. Osiągają to między innymi poprzez ciągłe udoskonalanie procesów związanych z obsługą klienta po podpisaniu umowy.

Analizując tegoroczne wyniki można zaobserwować, że klienci sektora coraz rzadziej czują się rozczarowani, a ich oczekiwania zostają spełnione. W 2008 roku procent usatysfakcjonowanych klientów stanowiło 77% badanych, w tym roku zanotowany został znaczny wzrost zadowolenia. 89,44% respondentów nie zawiodło się na swoim leasingodawcy i chętnie zarekomendowałoby go innym użytkownikom sektora.

Powody, dla których respondenci wskazali spełnienie oczekiwań, to pokrycie oferty z warunkami umowy oraz zadowolenie z obsługi klienta. Czują się ważni bez względu na ilość leasingowanych przedmiotów. Problemy mniejszych podmiotów są coraz częściej uznawane przez leasingodawcę za jednakowo ważne, a procedura związana z ich rozwiązaniem jest sprawniejsza i szybsza. Ta tendencja nie dziwi, bowiem przedsiębiorstwa świadczące usługę leasingu coraz bardziej zabiegają o sektor MŚP, dostrzegając w nim spory potencjał.

■ Na podstawie rankingu Telefectiv Top 10
■ oprac. cza

Kontakt z biurem lub bezpośrednim opiekunem klienta jest mniej skomplikowany i o wiele szybszy.

tów. Proces decyzyjny zwany popularnie „time to yes” jest stosunkowo szybki. Informacja przekazywana jest najczęściej w ciągu 24 h.

Przez wzgląd na zwiększającą się liczbę firm leasingowych na polskim rynku, oferenci stali się bardziej otwarci na negocjacje warunków umowy i nie dotyczy to jedynie ceny, ale także sposobów realizacji umowy.

Po zawarciu umowy

Obsługa klienta z momentem podpisania umowy leasingu tylko nieznacznie ulega zmianie. Oznacza to, że firmy leasingowe poczyniły znaczne postępy w pracach nad udoskonalen-

SATYSFAKCJA KLIENTA Z OBSŁUGI PRZEDSPRZEDAŻNEJ

21,11%	bardzo zadowolony
61,11%	zadowolony
15,56%	względnie zadowolony
1,67%	niezadowolony
0,55%	nie mam zdania

ELASTYCZNOŚĆ OFERTY

13,36%	bardzo elastyczna
56,67%	elastyczna
22,22%	względnie elastyczna
6,67%	mało elastyczna
1,11%	w ogóle nie elastyczna

SATYSFAKCJA KLIENTA Z OBSŁUGI POSPRZEDAŻNEJ

29,02%	bardzo zadowolony
48,76%	zadowolony
2,78%	względnie zadowolony
19,44%	niezadowolony

CZY ZOSTAŁY SPEŁNIONE OCZEKIWANIA KLIENTA?

89,44%	tak
10,56%	nie

TELEFECTIV TOP 10 LEASING - WSKAŹNIK SATYSFAKCJI KLIENTA FIRM LEASINGOWYCH

Nazwa firmy	wskaźnik satysfakcji
BZ WBK Leasing	96%
BRE Leasing	90%
Millennium Leasing	78%
Europejski Fundusz Leasingowy	73%
Raiffeisen Leasing	72%
ING Lease	71%
Bankowy Fundusz Leasing	70%
Handlowy Leasing	69%
Pekao Leasing	69%
Societe Generale Equipment Finance	66%