

Objetivos para puestos RSC, ASIST. INTEGRALES Y ADVANCE



| Business Área | Objective Title | Description | PUESTO |
|----------------|--|--|-------------------------------------|
| Branch and MSF | NECESIDADES SATISFECHAS | Apoyar a los clientes con soluciones basadas en necesidades para satisfacer una amplia gama de necesidades. | ADV, RSC Y ASIST. INTEGRALES |
| Branch and MSF | EXPERIENCIA DEL CLIENTE | Proporcionar una experiencia de cliente excepcional manteniendo las cosas claras, simples y personales y haciendo todo lo posible para hacer las cosas bien a la primera. Asumir responsabilidad y mostrar empatía cuando las cosas van mal, así como apoyar a los clientes vulnerables y a los clientes que atraviesan circunstancias difíciles. Retarse para encontrar formas de superar las expectativas de nuestros clientes y aboga en nombre de nuestros clientes para resolver sus problemas o consultas. | ASISTENTE INTEGRAL |
| Branch and MSF | TASA DE ACERCAMIENTO (PRODUCTOS AL POR MENOR) | <p>Iniciar conversaciones con los clientes acerca de sus necesidades (alineadas con el centro de contacto EDRAS) que puedan resultar en una venta o una derivación dentro del centro de contacto, u otro canal, p. ej. sucursal.</p> <p>Las expectativas de desempeño para un mercado deben tener en cuenta el tipo de cola y contacto, de modo que reflejen las oportunidades presentadas a un agente individual.</p> | ASISTENTE INTEGRAL |
| Branch and MSF | CRECIMIENTO NETO DE CLIENTES | Identificar y desarrollar nuevas relaciones de cliente mediante la captación proactiva de nuevos clientes para el banco, así como la profundización de las relaciones con los clientes existentes. | ADVANCE Y RSC |
| Branch and MSF | CLIENTES POTENCIALES CON LOS QUE SE TOMÓ ACCIÓN | Número de clientes potenciales con los que se tomó acción a partir de los clientes potenciales asignados, las listas de contactos, las estrategias de contacto, etc | ADVANCE Y RSC |