



Kontorschef Zlatko Savić

Nordea satsar på trygghet och nöjda kunder

Publicerad: 24 september 2013

Författare: Christer Karlsson

Nordeas kontor i Lindesberg är ett av bankens mest framgångsrika kontor. Det har man blivit genom att satsa på kundnöjdhet och trygghet. Lindesbergskontoret tillhör till exempel toppen av Nordeas samtliga kontor när det gäller försäljning av försäkringstjänster. Kanske beror det på att en av de första frågorna man ställer vid ett rådgivningsmöte är: Vad oroar du dig mest för?

För snart två år sedan tillträdde Zlatko Savić som kontorschef för Nordeas kontor i Lindesberg. LindeNytt har träffat honom.

”Vi är ett privatkontor” inleder Zlatko Savić, och med det menar han att de flesta kunderna är privatpersoner. Därför är också samtliga som jobbar på kontoret SwedSec-licensierade, vilket innebär att de uppfyller nödvändiga kompetenskrav som privatrådgivare. Camilla Martinsson och Maria Källberg arbetar enbart med bokade

kunder medan deras kollegor Jonna Laurila och Celina Andersson växlar sin rådgivningsroll med att också hålla koll på kundtjänsten. Dessutom är fyra specialister knutna till kontoret som kommer till Lindesberg när det finns behov av deras tjänster.

”Vi är ett framgångsrikt kontor inom Nordea vid en jämförelse med andra kontor i vår storlek” berättar Savić. Speciellt framgångsrika har man varit i att ha ökat antalet kunder inom de viktigaste segmenten samt i försäljningen av försäkringsprodukter.

Nöjda kunder

”Men man måste vara medveten om” fortsätter han, ”att all försäljning måste mynna ut i en ökad kundnöjdhet. Om inte kundnöjdheten ökar är det ingen lyckad produktförsäljning. För oss gäller det att alltid sträva efter att kunden är nöjdare efter vårt möte, än han eller hon var före”.

En av de viktigaste framgångsfaktorerna för att lyckas med att få nöjda kunder är, menar Savić, att man är aktiv och den part som tar första kontakten. ”Vi tar en aktiv kontakt med nästan alla våra kunder, minst en gång om året för att erbjuda rådgivning. Är man, det vi kallar förmånskund, garanterar vi en kontakt”.

Nu är det inte bara en kontakt som är viktig för kundnöjdhet, utan självklart också det man levererar. Här menar Savić, att tryggheten är viktig, både i stort och smått. Nordea är idag den största banken i Norden och bara genom sin storlek kan man erbjuda trygghet och bra villkor inom sparande och på krediter. ”Förhållanden som också får positivt effekter för den enskilda kunden i Lindesberg”, betonar han.

Trygghet

Samtidigt är han också noga med att framhålla vikten av en trygghet i det lilla. Och med lilla menar Savić det försäkringsskydd man kan skaffa sig själv. I Nordea har det länge funnits ett tydligt fokus på sparande, men vid kontoret i Lindesberg har man under en längre tid också varit aktiva med att se över kundens behov av trygghet inom liv, hälsa och egendom. Ett exempel på detta, är att en av de första frågorna man ställer vid ett rådgivningsmöte är: Vad oroar du dig mest för?

Svaren varierar från sjukdom och ohälsa till räntehöjningar och värdeminskning på huset. Här menar Savić att det är viktigt att hitta en balans mellan de pengar som läggs på premier och det behov som finns. ”Är man orolig för sin egen hälsa men saknar sjukförsäkring kanske bör man se över hur man har fördelat sina försäkringspremier”, säger han.

I en nyligen genomförd undersökning som Nordea låtit utföra är en av slutsatserna att det råder en kraftig obalans mellan det vi svenskar oroar oss för och vad vi försäkrar oss emot.

När sedan Zlatko Savić som avslutning beskriver hur ett vanligt rådgivningsmöte går till på Nordea i Lindesberg blir man förvånad över hur lite produktenskaper och produktinnehåll man berör. Istället handlar frågorna mycket om framtidstro, drömmar och vilket mål man har med sitt liv. "Det är idag mer fokuserat på att hitta lösningar på kundens livssituation och framtidsutsikter än att visa på olika fonders utveckling och avkastning", avslutar han.

Källa: LindeNytt.com

<https://lindenytt.com/nyheter/nordea-satsar-pa-trygghet-och-nojda-kunder/>