

**ZÁRÓ DOLGOZATI ÖSSZEFOGLALÁS**

(Szövegszerkesztővel töltendő ki! Benyújtandó pdf formátumban 1 példányban)

Hallgató neve: Szabó Dávid  
Neptun kódja: bw1lxa  
Munkarend: Levelező  
Szak/specializáció: Gazdálkodási és menedzsment  
Kis- és középvállalkozások szakirány  
Értesítési címe: 2092. Budakeszi, Pátyi út 4.  
Telefon (mobil): +36303233803  
e-mail címe: davidbeled@gmail.com

A záró dolgozat címe: Az ügyfélérték fogalma, ügyfélelégedettség az UniCredit Bankban

A záró dolgozat készítésének helye:

Vállalat neve: UniCredit Bank Hungary Zrt.  
Vállalat címe: 1054. Budapest Szabadság tér 5-6.  
Külső konzulens  
Neve, beosztása: Kara Zoltán, fiókvezető  
E-mail cím, telefonszám: [karazoltantamas@gmail.com](mailto:karazoltantamas@gmail.com)  
**+36304382768**

## ÖSSZEFOGLALÁS

(Benyújtandó pdf formátumban 1 példányban. Szövegszerkesztővel töltendő ki!)

Az UniCredit Banknál eddig eltöltött közel 16 év alatt fokozatosan ismertem meg a banki szabályozásokat és a folyamatokat. Mindezek alkalmazása és beépítése a mindennapokba, hogy megfelelő magas minőségben tudjuk kiszolgálni ügyfeleinket, folyamatos tanulást és fejlődést igényel. Az évek során munkámban mindig arra törekszem, hogy a szabályokat szem előtt tartva kollégáimnak minél magasabb tudást adjak át, és minél hamarabb elsajátítsák az UniCredit rendszereit, termékeit.

Fontos számomra, hogy a munkahelyem és az általam mentorált kollégák esetében minél jobb eredményeket érjek el az értékesítés terén, figyelemmel az ügyféligényeken alapuló értékesítésre.

Ahogy az országok és vezetőik is folyamatosan törekszenek arra, hogy az illegális tevékenységet minél jobban kiszűrjék és megakadályozzák, úgy nincs ez másként a bankban sem. Személyes tapasztalatom és kollégáim általi elmondottak alapján az szűrhető le, hogy az UniCredit itthon és a csoportban belül is igen nagy hangsúlyt fektet a pénzmosás megelőzésre. Összeségében nagy feladat van a pénzintézeteken a pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzésében, hiszen a legnagyobb szűrők ők. Másrészt pedig a Magyar Nemzeti Bank is árgus szemekkel figyeli a bankokat és a törvények betartását.

Záródolgozatom fő témájának az ügyfélelégedettséget választottam. A téma nagyságára és összetettségére tekintettel, arra törekedtem, hogy képet adhassak az olvasó számára, hogyan működik az ügyfélelégedettségre törekvés az UniCredit Bankban.

Fontos, hogy a bank folyamatosan meg tudjon újulni, alkalmazkodni tudjon a gazdasági, piaci változásokhoz, valamint az ügyfelek igényeihez. A felgyorsuló világ és a digitalizációval az ügyfelek igényei, preferenciái is megváltoztak és átalakultak. Már nem elegendőek az új és innovatív megoldások. Szükség van az ügyfélélményre, ügyfélelégedettségre való törekvésre. Az emberek egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek az életükben a mentális egészségre. Ehhez szorosan kapcsolódik, hogy az ügyfelek, hogy érzik magukat mikor belépnek egy bankfiókba, mikor leülnek egy tanácsadóhoz ügyeiket intézni. Ezek a bank számára is fontos pillanatok. Amikor belép az ügyfél, érzékszerveire hagyatkozva alakít ki egy képet a bankról.

Következő fontos lépés a várakozási idő kérdése. Ha sokat várnak hajlamosabbak ingerültebbé válni, mely az elején már az elégedettségére is kihatással van a. Ezt követően a tanácsadóval kialakult rossz légkör és felkészültség lesz, mely befolyással van az ügyfélnek a bankról alkotott képével. Úgy gondolom a bank megjelenése, az ügyintézés minősége azok, melyek nagy hatással vannak az ügyfelek elégedettségére. Természetesen a termék árazása és szolgáltatás egyedisége is nagyban befolyásolja az ügyfelek bankról alkotott véleményét, de ez már csak másodlagos benyomás lesz. Ezért is fontosnak tartom, hogy az elsődleges benyomást erősítsük az ügyfélben. Ennek megfelelően a tanácsadók fejlesztését tartom az egyik legfontosabbnak. A kedves ügyfélkiszolgálás, a professzionális igényfelmérés, hiszen ezek azok a pontok, melyekre későbbiek során lehet építeni egy termékfejlesztés kapcsán is.

Úgy gondolom a jelenlegi folyamatok továbbfejlesztése mindenképp szükséges ahhoz, hogy még jobb eredményeket érjünk el és növekedjen az ügyfelek megítélése a bankkal szemben. Az ügyfélelégedettség komolyan hatással lehet a bank ügyfeleinek számára és ezzel együtt a jövedelmezőségére. Éppen ezért törekedni kell arra, hogy az ügyfeleink magas színvonalú kiszolgálásban részesüljenek és az igényeiknek megfelelő terméket kapják. A legfontosabb törekvésnek a munkám és e dolgozat megírása kapcsán továbbra is a professzionális igényfelmérést tartom. Ez hatással van a bank termékeire, hiszen, ha megértjük az igényeket, javíthatjuk termékeinket, ezáltal pedig elégedett ügyfeleket kaphatunk.