

Budapesti Gazdasági Egyetem  
Pénzügyi és Számviteli Kar

Gáspár Márk

**Gazdálkodási és menedzsment, Kis- és közép-  
vállalkozások**

A marketing területei, módszerei a vállalatnál

2023

## NYILATKOZAT

Alulírott GASPAR MARK büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a záró dolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen záró dolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés, vagy záró dolgozat során.

Tudomásul veszem, hogy a záró dolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2023. év 12. hónap 11. nap

  
.....  
hallgató aláírása

Gáspár Márk

**Gazdálkodási és menedzsment, Kis- és közép-  
vállalkozások**

Beszámoló a szakmai gyakorlatról

2023

# Tartalomjegyzék

|  |    |
|--|----|
| <i>1. Bevezetés</i> .....  | 3  |
| <b>2. Az Otp Bank Nyrt. bemutatása</b> .....                                 | 3  |
| 2.1 A szolgáltatások jellemzői. ....   | 4  |
| 2.2. Szervezeti felépítési.....  | 5  |
| 2.3. Vezetési irányítási rendszere. ....                                     | 6  |
| 2.4. Döntési mechanizmusa. ....  | 6  |
| 2.5. Hatásköri megosztása.....   | 7  |
| 2.6. Vezetési stílus.....  | 7  |
| 2.7. Alaptevékenység jellemzése.....   | 8  |
| <b>3. Gyakorlatom során elvégzett feladatok.</b> ....                        | 8  |
| 3.1 Hitelkezelési folyamatainak áttekintése a gyakornoki program során. .... | 10 |
| 3.2 Banki Dokumentumkezelés.....   | 11 |
| Irodalomjegyzék.....   | 12 |

## **1.Bevezetés**

Az Otp Bank kiválasztása gyakorlati helyként nem csupán egy egyszerű döntés volt számomra, hanem egy alaposan megfontolt lépés, melynek célja a banki szektor részletes megismerése és a potenciális jövőbeli elhelyezkedés lehetőségének feltérképezése. A banki szféra mindig is érdekelt, mivel rendkívül dinamikus és kulcsfontosságú szerepet játszik a pénzügyi rendszer egészében. Az Otp Bank kiválasztása mögött álló fő motiváció az volt, hogy szerettem volna szélesebb perspektívát kialakítani a pénzügyi szektorban és betekintést nyerni egy olyan intézmény működésébe, amely fontos szereplője a gazdasági rendszernek.

A gyakorlat lehetősége a gyakorlati tudásom elmélyítését kínálja a pénzügyi területeken, beleértve a banki szolgáltatásokat, a pénzügyi tervezést és a befektetési stratégiákat. Az Otp Bank a reputációjával és szakmai hozzáállásával kiemelkedik a pénzintézetek közül, és az itt eltöltött idő remek alkalmat teremt arra, hogy megismerjem a legújabb trendeket, technológiákat és módszereket, amelyek formálják a pénzügyi piacot.

Először kitérek a gazdálkodó szervezet jogi formájára, tevékenység körére, szolgáltatásainak jellemzőire és szervezeti felépítésére. Ezután részletezem a vezetési irányítási rendszert, döntési mechanizmusokat, hatásköri megosztást és a vezetési stílust. Végül összpontosítok a vállalat alaptevékenységeinek jellemzőire, bemutatva, hogy hogyan illeszkedik a gazdasági környezetbe és milyen stratégiai irányokat követ. Ezek az elemzések együttesen teljeskörű betekintést nyújtanak a gazdálkodó szervezet működésébe.

## **2. Az Otp Bank Nyrt. bemutatása.**

Az Otp Bank Nyrt. Közép-Kelet Európa egyik legsikeresebb bankcsoportjaként ragyog, 17 millió elégedett ügyféllel, akik a bank szolgáltatásaival szerte a világ 12 országában találnak megoldást pénzügyi igényeikre. A bank kiterjedt hálózata több mint 1750 bankfiókot és 4600 ATM-et foglal magában, biztosítva az ügyfelek számára kényelmes és könnyű hozzáférést a pénzügyi szolgáltatásokhoz.

A bank nem csupán egy egyszerű intézmény, hanem egy hatalmas vállalati hálózat része, több mint 100 leányvállalattal, akik mind a magas színvonalú pénzügyi szolgáltatásokra fókuszálnak. Ezek az ágazatok együttesen alkotják az Otp Bank erőteljes jelenlétét a piacon.

Az Otp Bank története 1949-ben kezdődött, amikor lakossági betétgyűjtéssel és hitelnyújtással indult el. Az évtizedek során folyamatosan adaptálódva a piacon történő változásokhoz, a bank kibővítette tevékenységi körét. A vállalkozásoknak nyújtott pénzügyi szolgáltatások terén elért sikerek után a bank 2000-es években külföldi terjeszkedésbe kezdett, elkötelezve magát a nemzetközi terjeszkedés iránt.

A fenntarthatóság az alapvető értékek közé tartozik, és a bank aktívan részt vállal a lakossági pénzügyi kultúra fejlesztésében, kulturális értékek gazdagításában, környezeti értékek megőrzésében, sport népszerűsítésében, valamint az esélyegyenlőség biztosításában. Az Otp Bank Nyrt. nem csupán egy pénzintézet, hanem egy olyan intézmény, amely elkötelezett a társadalmi és gazdasági fejlődés iránt, és szilárd alapot képez a jövő pénzügyi kihívásainak kezeléséhez.

## **2.1 A szolgáltatások jellemzői.**

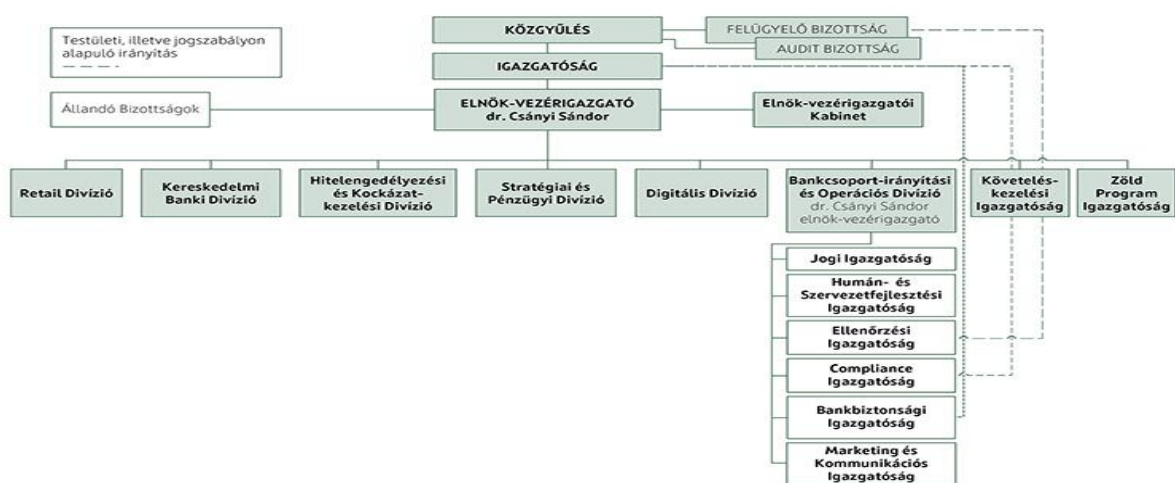
Az Otp Bank Nyrt. széleskörű pénzügyi szolgáltatásokat kínál, melyek innovatívak és magas színvonalúak, céljuk pedig a széles ügyfélkör igényeinek kielégítése. A bank betétkínálata biztonságos és rugalmas lehetőségeket teremt az ügyfelek megtakarításaihoz és befektetésekhez. Emellett kiemelkedő hitelnyújtási lehetőségeket kínál, legyen szó lakáshitelről, személyi kölcsönről vagy vállalati hitelekről.

Az Otp Bank befektetési portfóliója lehetőséget biztosít az egyéni pénzügyi tervezésre és az optimális hozam elérésére. A bank szintén hangsúlyt fektet az elektronikus banki szolgáltatásokra, amelyek egyszerűsítik az ügyfelek mindennapi pénzügyeit, beleértve az online tranzakciókat és számlakezelést. Az Otp Bank elkötelezett az ügyfélcentrikusság, a modernitás és a pénzügyi innováció mellett, amit a szolgáltatásai együttesen tükröznek.

## 2.2. Szervezeti felépítési.

Az Otp Bank Nyrt. szervezeti felépítése a hatékonyság és a szakmai fejlődés jegyében született meg. A vállalat vezetése által kialakított hierarchikus rendszer szigorú, ugyanakkor rugalmas, lehetővé téve a szervezet átlátható és hatékony működését. A vezetőség és az alkalmazottak közötti szoros együttműködés, valamint a transzparens kommunikáció nélkülözhetetlenül hozzájárulnak a stabil működéshez.

Szervezeti felépítése:



2023. NOVEMBER 1.

[https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/pic/szervezeti-abra-20231101/Szervezeti\\_HUN\\_20231101\\_768x543.jpg](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/pic/szervezeti-abra-20231101/Szervezeti_HUN_20231101_768x543.jpg)

Az Otp Bank szervezeti kialakítása a szakosodásra épül, lehetővé téve a munkatársaknak a szakmai fejlődést és specializációt az adott területeken. Ez a strukturált megközelítés lehetővé teszi, hogy az egyes részlegek hatékonyan működjenek, és egyszerre tegyék lehetővé a változásokra való gyors reagálást és a stratégiai célok elérését.

A szervezet rugalmassága és alkalmazkodóképessége lehetővé teszi az Otp Bank számára, hogy dinamikusabban reagáljon a piaci változásokra és az ügyféligényekre. Az átlátható struktúra és az innovatív irányítási megközelítés tükrözi az Otp Bank elkötelezettségét az ügyfelek és a szervezet munkatársainak egyaránt. Ebben az összefüggésben az Otp Bank szervezeti felépítése kulcsfontosságú tényezője annak, hogy a pénzügyi intézmény hatékonyan pozicionálja magát a versenyorientált pénzügyi piacokon.

### **2.3. Vezetési irányítási rendszere.**

Az Otp Bank Nyrt. vezetési irányítási rendszere kiemelkedően strukturált és hatékony. A vállalat vezetése által alkalmazott hierarchikus rendszer lehetővé teszi a hatékony döntéshozatalt és a szervezet szilárd irányítását. A vezetőség kiválóan koordinált és a hatásköri megosztás átlátható módon történik, lehetővé téve a stratégiai célok szisztematikus elérését.

A döntési mechanizmusok precízen kidolgozottak, és az ágazatok közötti együttműködés és kommunikáció elősegíti az egységes célok elérését. Az Otp Bank vezetési stílusa az ügyfélközpontúság és az innovációra való összpontosítás jellemzi, biztosítva a pénzügyintézet dinamikus és versenyképes jelenlétét a piacon. A hatékony vezetési irányítási rendszer kulcsfontosságú tényező az Otp Bank sikeres működésében és hosszú távú fejlődésében.

### **2.4. Döntési mechanizmusa.**

Az Otp Bank Nyrt. döntési mechanizmusa magában foglal egy jól strukturált és precízen meghatározott hierarchikus rendszert, amely lehetővé teszi a hatékony döntéshozatalt és a vállalati irányítást. A vállalat vezetése által kialakított hatásköri megosztás átlátható, és a stratégiai célok elérése érdekében rendkívül koordinált módon történik.

A döntési mechanizmusok az Otp Banknál gyorsak és hatékonyak, amelyek lehetővé teszik a vállalatnak, hogy dinamikusan reagáljon a változó piaci körülményekre. A vezetőség rugalmassága és innovatív szemlélete támogatja az ügyfélorientált megközelítést a döntéshozatalban.

Az Otp Bank döntési mechanizmusa nem csupán a stratégiai célok elérését segíti elő, hanem a pénzügyintézet által képviselt ügyfélorientált megközelítést is támogatja. Az ügyfélközpontú döntéshozatalnak köszönhetően az Otp Bank képes rugalmasan alkalmazkodni az ügyféligényekhez és a piaci trendekhez. Ez a hatékony döntési mechanizmus kulcsfontosságú



tényező az Otp Bank sikeres és versenyképes működésében a pénzügyi szektor változó környezetében.

## **2.5. Hatásköri megosztása.**

A vállalatnál meghatározott hatásköri területek átláthatóan és precízen kerültek meghatározásra, ami hozzájárul a szervezet hatékony működéséhez.

A vezetőség magas szintű koordinációval és irányítással biztosítja a hatásköri megosztás átláthatóságát. Az ágazatok közötti szoros együttműködés és a hatékony kommunikáció tovább erősíti a hatásköri megosztás hatékonyságát.

Az Otp Banknál a hatásköri megosztásnak kulcsszerepe van az innováció és az ügyfélorientált megközelítés támogatásában. A jól strukturált hatásköri területek lehetővé teszik a szakmai fejlődést, és segítik a munkatársakat az adott területeken való specializációban. Az Otp Bank hatásköri megosztása tehát nemcsak a vállalati irányítás hatékonyságát segíti elő, hanem a szervezet teljesítményét is fokozza, miközben támogatja az ügyféligenyekre való gyors és rugalmas reagálást.

## **2.6. Vezetési stílus.**

Az Otp Bank Nyrt. vezetési stílusa a rugalmasság és az ügyfélközpontúság irányába mutat, kivételesen hatékony módon kombinálva a stratégiai célkitűzéseket és a dinamikus piaci igényeket. A vezetőség folyamatosan támogatja az alkalmazottak együttműködését és innovációját.

Az átlátható vezetési stílus és a stratégiai célok határozott kijelölése elősegíti a hatékony döntéshozatalt minden szinten. Az ügyfélorientált megközelítés és az innováció iránti elkötelezettség előnyösen hat a pénzügyi intézet piaci pozíciójára, kivívva az ügyfelek és a versenytársak elismerését.

Az Otp Bank vezetési stílusa a részleges autonómia biztosítását és az alkalmazottak felelősségvállalását is magában foglalja, elősegítve a munkatársak motivációját és

elkötelezettségét. Ez a megközelítés a szakmai fejlődésre ösztönöz, és a munkatársak számára lehetőséget teremt arra, hogy aktívan részt vegyenek a vállalati folyamatokban.

Az Otp Bank vezetési stílusa tehát nem csupán a vállalat sikereit szolgálja, hanem az alkalmazottak kibontakozását és elégedettségét is elősegíti, létrehozva egy inspiráló munkakörnyezetet. A rugalmasság és a stratégiai fókusz kombinációja révén az Otp Bank hatékonyan navigál a pénzügyi szektor változó dinamikájában, szilárdítva ezzel pozícióját az iparágban.

## **2.7. Alaptevékenység jellemzése.**

Az Otp Bank Nyrt. alaptevékenységi köre széles és sokrétű, lefedve a pénzügyi szektor számos aspektusát. A bank elsődleges feladata a klasszikus banki szolgáltatások nyújtása, ideértve a betétek kezelését, hitelnyújtást, és a pénzügyi tranzakciók lebonyolítását. Emellett az Otp Bank elkötelezett a befektetések, lízing és más pénzügyi területek aktív részvételében is.

A bank alaptevékenysége során kiemelkedik a betétek kezelése, ahol az ügyfelek számára biztosítják a különböző típusú betétek nyújtotta lehetőségeket, legyen az szimpla megtakarítási számla vagy hosszabb távú befektetés. Ezenkívül az Otp Bank kiemelt szerepet játszik a hitelnyújtásban, kielégítve az ügyfelek különböző pénzügyi szükségleteit, beleértve a lakáshiteleket, személyi kölcsönöket és vállalati hiteleket is.

Ezen alaptevékenységek révén az Otp Bank Nyrt. egy olyan pénzügyi intézményként jelenik meg, amely magas szintű szolgáltatásokat kínál az ügyfelek számára, és aktívan részt vesz a pénzügyi piac dinamikájában. A betétek kezelése és a hitelnyújtás révén az Otp Bank hozzájárul az ügyfelek pénzügyi biztonságához és fejlődéséhez, egyben erősítve a pénzügyi szektorban szerepét a pénzügyi szektorban.

## **3. Gyakorlatom során elvégzett feladatok.**

Az Otp Bank gyakornoki programja során számos izgalmas és változatos feladattal találtam magam szemben, amelyek különböző aspektusait fedték le a banki működésnek. Ezek a feladatok nem csupán technikai készségeimet fejlesztették, hanem mélyebb betekintést is nyújtottak a pénzügyi szektor mindennapi tevékenységeibe.

Az első kihívás az volt, hogy megismerjem és elsajátítsam a bank által használt szoftverek alapvető funkcióit. Ez a folyamat nem csupán a technikai tudásom bővítését szolgálta, hanem elengedhetetlen volt a banki munkafolyamatok megértéséhez és hatékony részvételéhez.

A dokumentáció kezelése szintén kulcsszerepet játszott a gyakornoki időszakomban. Részvétel a dokumentumok rendszerezésében, azok fájlokba való archiválásában és az adatbázisok naprakész tartalmának fenntartásában mind hozzájárultak a bank hatékony működéséhez.

Az analóg és digitális világ összekapcsolása során szembesültem a papír alapú dokumentumok digitalizálásának fontosságával. Az ezekkel járó folyamatok során megtanultam, hogyan lehet a tradicionális és modern technológiákat ötvözni a hatékonyabb munkavégzés érdekében.

Az ügyféladatok frissítése nem csupán adminisztratív feladat, hanem a bank és ügyfelei közötti szoros kapcsolat fenntartásának is része. A rendszerben történő adatfrissítés és ellenőrzés révén biztosítottam, hogy mindig naprakész információkkal dolgozzon a bank és kiszolgálja ügyfeleit.

Az e-mail kezelés és adminisztráció a hatékony kommunikáció egy másik fontos területe volt. Az ügyfelek és más részlegek felé irányuló e-mailek kezelése és válaszok előkészítése során a precizitás és az időmenedzsment kulcsfontosságú volt.

Végül, de nem utolsósorban, részt vettem a készpénzkezelési folyamatokban is, ahol a bankjegyek számlálásával és kezelésével ismerkedtem meg. Ez a gyakorlati tapasztalat nemcsak a pénzügyi folyamatokba nyújtott betekintést, hanem felelősségteljes munkavégzésre is nevelt.

Mindezek összességében nem csak egy gyakornoki program volt számomra, hanem egy olyan időszak, amely alatt szakmai és személyes szempontból is jelentős fejlődésen mentem keresztül.

### **3.1 Hitelkezelési folyamatainak áttekintése a gyakornoki program során.**

Miután felvettek az Otp Bank gyakornoki programjába, mélyebb betekintést nyertem a banki szoftverek használatába, és elsajátítottam a rendszer működését. Ezen tapasztalatok birtokában megismerkedtem a mindennapi ügyféligenyekkel és azokkal a szokásos adatokkal, amelyekre rendszeresen szükség van a hiteligenyéléseknél.

A következő szakaszban a hitelszerződésekkel kezdtem foglalkozni. Feladatom a már meglévő vagy feldolgozásra váró hiteldossziék külön szortírozása volt. Minden hiteligenyéléshez szinte ugyanazokra az alapvető adatokra volt szükség, így a célom az volt, hogy ezen információk rendszerezve és áttekinthetően kerüljenek elő.

A következő lépésben a hitelaktákat alaposan leellenőriztem, hogy minden szükséges adatot tartalmazzanak, amit az ügyféltől meg kell kapnia a Banknak. A papíralapú adatokat ügyfelenként rendszereztem, és ellenőriztem, hogy minden szükséges dokumentum rendelkezésre álljon. Amikor hiányzó adatot észleltem, azt feljegyeztem, hogy a kollégám könnyedén átláthassa, melyik ügyfél esetében milyen dokumentumokra van még szükség az igénylés teljesítéséhez.

Az említett munkafolyamatok áttekintése során világossá vált, hogy a hiteligenyélés miért lehet időigényes és bonyolult folyamat. A szükséges adatok összeállítása, rendszerezése, valamint a hiteldossziék ellenőrzése és hiányzó információk kezelése mind olyan lépések, amelyek számos részletet és alapos figyelmet igényelnek. A folyamat célja azonban az, hogy biztosítsa az ügyfél számára a legmegfelelőbb és legbiztonságosabb pénzügyi megoldást. Ezért a hosszadalmas lépések és a részletes ellenőrzés szükségesek a bank és az ügyfél kölcsönösen előnyös üzleti tranzakciója érdekében.

### 3.2 Banki Dokumentumkezelés

Gyakorlati tapasztalataim során rendszeresen kezeltem olyan dokumentumokat a bankfiókokban, amelyeket továbbítani kellett a központi irodába. Ezek a dokumentumok, mint például a szépkártyások, lakástakarékosok vagy a babaváró programhoz kapcsolódó ügyfelek papírjai, hetente érkeztek és szükség volt azok előkészítésére a továbbításra. A feladatom része volt ezeket az azonosító alapján csoportosítani és egy táblázatba rögzíteni.

Miután a dokumentumokat rendszereztem, a táblázat másolatát átadtam az Otp Bank belső rendszerének, hogy a központban tudják, milyen dokumentumok érkeznek. Ez segítette a központi irodát az előzetes felkészülésben, és lehetővé tette számukra, hogy ellenőrizzék a megérkező dokumentumokat a táblázatban foglaltakkal összhangban. Ez a folyamat biztosította a hatékony és precíz kezelést, miközben lehetőséget teremtett a bank számára, hogy átlássa, milyen dokumentumok érkeznek hozzájuk a fiókokból.

Az Otp Bankban tett gyakorlatom során jól láttam, milyen komplex és precíz a banki munka. A dokumentumok kezelése minden héten új kihívások elé állított, de ezáltal sokat tanultam. Összességében nagyon hasznos időszak volt számomra, és ráébresztett, hogy mennyire érdekes és változatos lehet a banki terület. Most már könnyebben el tudom képzelni, hogy a jövőben az bankiszektorban dolgozzak, mivel megerősítette bennem a vágyat a pénzügyi szektorban való elhelyezkedésre, és hiszem, hogy a szerzett tapasztalataim segítenek majd a szakmai fejlődésemben.

## Irodalomjegyzék

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk> [letöltve: 2023. november 2.]

<https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/pic/szervezeti-abra> [letöltve: 2023. november 7.]

[20231101/Szervezeti\\_HUN\\_20231101\\_768x543.jpg](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/pic/szervezeti-abra/20231101/Szervezeti_HUN_20231101_768x543.jpg) [letöltve: 2023. november 2.]

Gáspár Márk

**Gazdálkodási és menedzsment, Kis- és  
közép- vállalkozások**

A marketing területei, módszerei a  
vállalatnál.

2023

# Tartalomjegyzék

|   |    |
|---|----|
| Bevezetés.....  | 3  |
| Marketing alapfogalmak és összefüggések.....                | 4  |
| A marketing és a vállalati célkitűzések kapcsolata. ....    | 5  |
| A vállalat marketingstratégiája. ....                       | 6  |
| Bank SWOT-elemzése.....                                     | 8  |
| A célkitűzések és a marketingstratégia összehangolása. .... | 9  |
| Piaci kutatások és azok eredményei.....                     | 10 |
| Termékpolitika.....   | 12 |
| Digitális marketing eszközök. ....                          | 12 |
| Social media marketing és egyéb digitális csatornák. ....   | 14 |
| Ügyfélélmény és ügyfélszolgálat. ....                       | 17 |
| Javaslatok marketingstratégiájának. ....                    | 18 |
| Összegzés.....  | 18 |
| Irodalomjegyzék.....  | 20 |



## Bevezetés.

A modern üzleti világ dinamizmusában egy vállalat sikerességének kulcsa nem csupán a minőségi termékek és szolgáltatások kínálatában rejlik, hanem a hatékony marketingstratégiában is. Ebben a kontextusban érdekes és kihívásokkal teli téma a pénzüzetek marketingtevékenysége, ahol a verseny és az ügyfél elvárásai szorosan összefonódnak. A jelen záródolgozat célja a marketing területeinek és módszereinek mélyreható elemzése az OTP Bank példáján keresztül, valamint azoknak a gyakorlati aspektusoknak a feltárása, amelyek hozzájárulnak a vállalat sikerességéhez.

Az OTP Bank kiválasztása nem csupán a pénzüzeti szektor meghatározó szereplőjének, hanem az egyetemes piaci tendenciák iránti érdeklődéséből is fakad. A pénzüzeti szolgáltatások kritikus elemek az üzleti életben, és az Otp Bank jelenléte nem csupán a hazai, de a nemzetközi piacon is érezhető. A vállalat stratégiai döntéseinek és marketinggyakorlatának feltárása kiváló lehetőséget nyújt a záródolgozatnak arra, hogy mélyebb betekintést adjon a marketing területének kulisszái mögé, és azokra a gyakorlati megoldásokra fókuszáljon, amelyek hozzájárulnak az Otp Bank sikertörténetéhez.

Ebben a kontextusban a szakdolgozat nemcsak elméleti megközelítéseket mutat be, hanem konkrét adatok és esettanulmányok segítségével térképezi fel az Otp Bank által alkalmazott marketingstratégiákat, azok sikerességét és az esetleges kihívásokat. Ezen keresztül a dolgozat egy olyan útmutatóvá válik, amely más pénzüzetek és üzleti szereplők számára is hasznos lehet a hatékony marketingtevékenység kialakításában és fejlesztésében.

## Marketing alapfogalmak és összefüggések.

A marketing alapfogalmak és összefüggések megértése kulcsfontosságú a vállalati siker szempontjából. A marketing fogalma messze túlmutat az egyszerű reklámozáson, és egy olyan dinamikus területet ölel fel, amely szorosan kapcsolódik a vállalati stratégia minden aspektusához.

Bármelyikünk is azt gondolná, hogy a marketinget könnyű lenne egy-két mondatban leírni, sajnos csalódás érné, a marketing azon üzleti kifejezések egyike, melyeknek nincs egységes definíciója. Az elnevezés értelmezése rendkívül összetett, mivel az akadémiai irodalomban is gyakran használják a szót egymással versengő és ellentmondó értelemben. A definíciók leggyakoribb csoportosítási szempontja az, hogy milyen szélesen vagy szűken értelmezzük a fogalmat.

Marketing szempontból szélesebb értelemben azt mondhatjuk, hogy ez a vállalkozások és cégek tevékenysége, amely a vevők vagy felhasználók igényeinek kielégítése érdekében foglalkozik a piacelemzéssel, az eladásra szánt termékek és szolgáltatások meghatározásával, azokat a fogyasztók figyelmébe ajánlva. A marketing magában foglalja az árak kialakítását, az értékesítés szervezését és a vásárlók befolyásolását.

Szélesebb körben tekintve gyakorlatilag minden olyan tevékenységet magába foglal, amit egy vállalkozás végez. Ide tartozik a piacelemzés, a termékportfólió kialakítása, az árazás, a reklámozás, az értékesítési folyamat tervezése és a vásárlók ösztönzése, befolyásolása is. Érdekes megfigyelni, hogy a marketing terv és az üzleti terv között sok az átfedés, mivel gyakorlatilag az üzlet maga is a marketing szélesebb értelmében.

A marketing szűkebb értelmezésében egy olyan eszközrendszerrel állunk szemben, melynek végső célja a vállalat profitjának maximalizálása, mindezt az összes rendelkezésre álló és releváns marketingeszköz alkalmazásával. A két fogalom, ahogy én látom, nem zárja ki egymást, inkább két különböző jelentésről beszélhetünk. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy mind a tág, mind a szűk értelmezés az üzleti szférára koncentrál, ami potenciálisan félrevezető lehet. A köznyelvben gyakran használatos a még tágabb, kiterjesztett definíció.

Szűkebb értelemben tehát a marketing egy jól körül határolható vállalati eszkörendszer. Kiterjesztett értelemben pedig egy olyan szemléletmódot takar, amely a vevőt helyezi központi szerepbe.

A vállalati stratégia szemszögéből nézve a marketing integrált része a hosszú távú célkitűzések elérésének. A stratégiai marketing nem csupán a jelenlegi piaci helyzet elemzésére összpontosít, hanem előre tekint, és segít meghatározni, hogyan lehet a vállalatot a versenytársak előtt tartani a jövőben. A piaci lehetőségek kiaknázása és az ügyfélkör bővítése a marketingstratégia tervezésének létfontosságú elemei.

Az Otp bank esetében érdekessé válik, hogy hogyan illesztik be a marketing alapfogalmakat a vállalati stratégiájukba. Például, hogyan alkalmazzák a terméktervezést és árazást a versenyképességük növelése érdekében, vagy miként vizsgálják meg és reagálnak az ügyfelek változó igényeire.

Ezen keresztül a marketing alapfogalmak és összefüggések elemzése nemcsak elméleti síkon marad, hanem konkrétan bemutatja, hogy az OTP Bank hogyan használja ezeket az elveket a vállalati siker érdekében.

## **A marketing és a vállalati célkitűzések kapcsolata.**

Az Otp bank csoport, mint Kelet-Közép-Európa meghatározó univerzális bankcsoportja és Európa egyik legsikeresebb pénzügyintézete, azt tűzte ki stratégiai célul, hogy ügyfelei, befektetői és munkavállalói igényeit és elvárásait a lehető legmagasabb szinten elégítse ki. A Csoport célja az is, hogy környezeti, társadalmi és vállalati irányítási szempontból nemzetközi példaképként szolgáljon.

Az Otp csoport munkatársai, akik magas színvonalú teljesítményükkel és általuk létrehozott értékekkel hozzájárulnak a csoport eredményeihez, kiválóan felkészültek és segítőkészek. A vállalat korszerű informatikai megoldásokkal és egyedi, ugyanakkor személyre szabható termékkínálattal biztosítja megbízhatóságát ügyfelei számára.

A versenyképességét tovább fokozzák a banknál zajló innovációk, amelyek hozzájárulnak nemzetközi pozíciójuk erősítéséhez. A stratégiai alappillérek közé tartozik a stabilitás és fenntarthatóság, a növekedés, az innováció és a nyereségesség, melyek irányt mutatnak a jövőben és erős alapot biztosítanak az Otp bank további sikereihez.

Az bank rendkívüli tőke- és likviditási pozícióval rendelkezik, ami átível a gazdasági ciklusokon, biztosítva ezzel a stabil működést és növekedést. A teljeskörű európai és helyi szabályozásnak való megfelelés mellett elkötelezték magukat a stabilitás folyamatos fenntartása iránt.

Az Otp Bank továbbá aktívan részt vesz a társadalomban a pénzügyi tudatosság növelésével, adományozási programokkal és civil együttműködésekkel, amelyek pozitív hatást gyakorolnak. A felelős munkaadóként kialakított komplex programok révén a munkavállalói jóllétet is célozzák, hozzájárulva a pozitív változáshoz.

Termékeik és szolgáltatásaik révén segítik a régió EU-átlagot meghaladó növekedését, törekszenek a részesedésük növelésére organikus növekedés és akvizíciók révén. Az optimális üzemméret és az otp szakértelme révén teremtik meg a részvényesi értéket az akvizíciós stratégia keretében. Új akvizíciós lehetőségeket is folyamatosan vizsgálnak, elsősorban a kelet-közép-európai régióban és más, nagy növekedési potenciált kínáló országokban.

Az Otp bank az ügyfelek elvárásainak megfelelő, kényelmes, modern és gyorsan elérhető szolgáltatásokat fejleszt. Innovációik népszerűek, és a digitális fejlesztések nemcsak az ügyfélélményt növelik, hanem a belső folyamatok hatékonyságához is hozzájárulnak.

A nyereséges működés alapvető feltétele a stabil működésnek és folyamatos fejlődésnek. Az OTP Bank költséghatékony folyamatokkal és erős földrajzi diverzifikációval biztosítja ezt a stabilitást. Az elért sikereiket az európai és régiós versenytársakhoz képest kedvező értékelés is alátámasztja.

## **A vállalat marketingstratégiája.**

A bank által vallott elkötelezettség a felelős marketing terén egyértelműen tükröződik a vállalat tevékenységében. Hangsúlyozza a tisztességes kereskedelmi kommunikációt, korrekt

tájékoztatást és termékajánlást, kiemelve az ügyfelek pontos, egyértelmű és teljes körű tájékoztatását, valamint a fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést. Az ügyfelek informáltságára és döntéseik támogatására irányuló céljaikat a bank a piaci környezet és fogyasztói visszajelzések folyamatos figyelemmel kíséréseivel éri el.

A marketingtevékenységüket a jogszabályi előírások, felügyeleti döntések és hatósági elvárások szoros követésével tervezi, miközben az átláthatóság és tisztességes kommunikáció fontosságát hangsúlyozza. Az Önszabályozó Reklám Testület által kidolgozott Kódex alapján tervezik a marketingkampányokat, és belső szakmai kontrolljuk biztosítja a közzétett reklámok egyértelműségét, tisztességességét és időszerűségét.

A fogyasztóvédelmi szabályoknak való megfelelésüket folyamatos és átfogó ellenőrzéssel garantálják, beépítve az ügyfélközpontú gondolkodást mindennapi üzleti működésükbe. A fenntarthatóság elvének társadalmi elmélyítése és a pénzügyi kultúra fejlesztése kiemelt szempont, hozzájárulva az ENSZ Fenntartható Fejlődési céljaihoz.

Az bank elkötelezett a diszkriminációmentes marketingkommunikáció mellett, tiszteletben tartva az emberi méltóságot. A reklámjaikban kerülnek a társadalmi normákat sértő elemeket, és hangsúlyozzák a sokszínűséget. A felelőtlen költségek ösztönzése nélkül, a pénzügyi felelősség hangsúlyozásával tervezik reklámtevékenységüket.

A környezettudatos gyakorlatot alkalmazva minimalizálják a környezeti terhelést, előnyben részesítve az újrahasznosított anyagokat. A vezetőség nyilvánosan kijelenti, hogy tevékenységüket a felelős marketing politika elvei alapján végzi, és mindent megtesz annak érdekében, hogy munkatársai, együttműködő partnerei és az érintett felek is megismerjék és betartsák ezt a politikát.

Összességében az otp bank felelős marketingstratégiája a tisztességes kereskedelmi kommunikáció, az átláthatóság, a fogyasztóvédelmi előírások betartása, a digitális átállás és fenntarthatóság elveinek követése mentén alakul ki, hozzájárulva az ügyfelek elégedettségéhez és a hosszú távú fenntartható fejlődéshez.

## Bank SWOT-elemzése.

Bank SWOT-elemzése.

| SWOT elemzés   |  |   |
|----------------|--|---|
| Belső tényezők | <b>Erősségek</b>   | <b>Gyengeségek</b>  |
|                | + Hazai és nemzetközi versenyelőny a piacon<br>+ Széleskörű termékkínálat<br>+ Kiváló ügyfélszolgálat                                      | – Függs a kelet-közép-európai régióktól<br>– Bizonyos piacokon korlátozott  |
| Külső tényezők | <b>Lehetőségek</b>   | <b>Veszélyek</b>  |
|                | + Digitalizáció és online pénzügyi szolgáltatások<br>+ Nemzetközi terjeszkedési lehetőségek<br>+ Ügyfélorientált fejlesztések és innováció | – Piaci verseny és bankpiaci részesedés<br>– Gazdasági instabilitás és teljesítmény<br>– Digitális növekedés kihívásai: kiberbiztonság és adatvédelem |

Forrás: saját szerkesztés

Erősségek:

A bank erős piaci jelenléte van mind hazai, mind nemzetközi szinten, ami versenyelőnyt biztosít a pénzügyi szektorban. A széleskörű termékkínálat és diverzifikáció révén a vállalat rugalmasan reagálhat a különböző ügyféligényekre. Aktívan részt vesz az innovációban és digitális fejlesztésekben, amelyek elősegítik az online banki szolgáltatásokat, mobilalkalmazásokat és digitális tranzakciókat. Az elkötelezettség a jó minőségű

ügyfélszolgálat iránt tovább erősíti az ügyfélkapcsolatokat, növelve ezzel az ügyféllojalitást és elégedettséget.

**Gyengeségek:**

Jelentős mértékben függ a kelet-közép-európai régióktól, így a gazdasági változások vagy recessziók hatására negatív következményekkel számolhat. Ezenkívül, bár a bank nemzetközi jelenléttel rendelkezik, terjeszkedésekor bizonyos piacokon korlátozott lehetőségekkel szembesülhet.

**Lehetőségek:**

A folyamatos digitalizáció és az online pénzügyi szolgáltatások növekedése új lehetőségeket teremt a pénzügyi intézmény számára az innovatív megoldások és online ügyfélkapcsolatok terén. További nemzetközi terjeszkedési lehetőségek is adódhatnak az bank számára, különösen olyan régiókban, ahol még nincs szoros jelenléte. Az ügyfélorientált fejlesztések, mint például testreszabott szolgáltatások és új termékek bevezetése, hozzájárulhatnak az ügyfélmegbízhatóság növeléséhez és az ügyfélnövekedéshez.

**Veszélyek:**

Az erős verseny és az új piaci szereplők megjelenése a pénzügyi intézményi szektorban növekvő piaci versenyt eredményezhet, veszélyeztetve az intézményi részesedését. A régiók gazdasági instabilitása, recessziók vagy pénzügyi zavarok negatívan befolyásolhatják a teljesítményét. Az online és digitális területen való növekedés kihívásokat jelenthet a digitális biztonság terén, például a kiberbiztonsági fenyegetések és az adatvédelmi aggályok növekedését.

Ezen SWOT-elemzés segítségével a bank hatékonyabban kialakíthatja stratégiáját, kihasználva az erősségeket és lehetőségeket, miközben kezeli a gyengeségeket és veszélyeket.

## **A célkitűzések és a marketingstratégia összehangolása.**

Az OTP bank élenjáró szerepet tölt be a pénzügyi szektorban, és szorosan összekapcsolódik a vállalati célkitűzések és a marketingstratégia ezek, mint kulcsfontosságú elemek. Az üzleti siker kulcsa a stratégiai célok és a marketingtevékenység szerves összehangolása, amely

lehetővé teszi a vállalat számára, hogy hatékonyan reagáljon a piaci változásokra és az ügyfél igényeire.

Az OTP bank vállalati célkitűzései nem csupán számszerűsített mutatók, hanem az ügyfélközpontú szemlélet kialakításától kezdve a piaci vezető szerep megszerzéséig terjednek. Az üzleti stratégia kialakításában a vállalati vezetés kiemelt figyelmet fordít az ügyfél elégedettség növelésére, a piaci részesedés növelésére és a fenntartható növekedésre.

A marketingstratégia kialakításában a bank olyan eszközöket alkalmaz, amelyek szorosan kapcsolódnak a vállalati célokhoz. Például, ha a vállalat célja a piaci részesedés növelése, a marketingstratégia olyan kampányokra és promóciókra összpontosít, amelyek elősegítik ezt a célt. Emellett, ha a cél a digitalizáció előmozdítása, a marketingtervezés magában foglalhatja az online csatornák erősítését és az innovatív digitális megoldások népszerűsítését.

Az összehangolás a stratégiai célok és a marketingtevékenység között megnyilvánul a marketingmix tervezésében is. Az árpolitika, a termékfejlesztés, a promóció és az elosztás szoros összehangolása segíti abban, hogy egységes üzenetet küldjön a piac felé, miközben kielégíti az ügyfelek egyre változó igényeit.

A bank példája jól mutatja, hogy a vállalati célkitűzések és a marketingstratégia közötti szoros koordináció kulcsfontosságú a siker elérésében. Az egyértelmű irány és az egységes megközelítés révén a vállalat hatékonyan alkalmazza a marketingeszközöket a vállalati célok eléréséhez, miközben rugalmasan reagál a piaci kihívásokra.

## **Piaci kutatások és azok eredményei.**

A bank kiterjedt piackutatási módszereket alkalmaz a pénzügyi szektor dinamikáinak és ügyfelei igényeinek teljes körű megértése érdekében. A vállalat rendszeresen felméréseket végez, amelyekbe ügyfelei is bekapcsolódnak, emellett fogyasztói interjúkat folytat. Versenytársai stratégiáinak, erősségeinek és gyengeségeinek elemzéséhez szisztematikus versenytársanalíziseket végez.



Az online térben való jelenlétet tovább erősítve a bank az internet és digitális platformok által kínált lehetőségeket is kihasználja a piackutatások során. Online kutatások segítségével gyorsan gyűjti az ügyfél visszajelzéseket és figyelemmel kíséri az online pénzügyi trendeket. A vállalat e sokoldalú megközelítés segítségével naprakész képet kaphat a pénzügyi változásokról, ügyfelek preferenciáiról és a versenyhelyezetről.

A piackutatások a kulcsfontosságú területekre fókuszálnak, nemcsak az ügyféligényekre, hanem a piaci trendekre, a versenytársak stratégiáira és más piaci változásokra is kiterjednek. Az integrált megközelítés lehetővé teszi, hogy az OTP bank komplex képet alkothasson a pénzügyi szektorról, hatékonyan alkalmazva a kutatási eredményeket az üzleti döntéshozatalban és a stratégiaalkotásban.

Kutatási eredményeket szakszerűen értelmezve, kiemelve a piaci tendenciákat, ügyféligényeket és versenytársi stratégiákat. Az értelmezések kulcsfontosságúak a stratégiai döntéshozatalban és az üzleti tervezésben, ahol az adatok segítik az üzleti lehetőségek azonosítását és a piaci részek feltárását.

Az adatok alapján a bank hatékonyan tervezi meg marketingkampányait, személyre szabja termékkínálatát és optimalizálja üzleti folyamatait. A jól értelmezett kutatási eredmények lehetővé teszik a bank számára, hogy rugalmasan reagáljon a piaci változásokra, előrejelzéseket készítsen, és hosszú távú üzleti stratégiákat alakítson ki a változó környezetben.

Kutatási eredményeket stratégiai iránymutatásként használja vállalati tervezése során, és a piaci változásokra való rugalmas reagálás szempontjából kiemelkedően alkalmazza azokat. A vállalat pontosan azonosítja az ügyféligényeket és a piaci trendeket, támogatva ezzel a versenyképességet és növekedést.

A bank aktívan alkalmazza a kutatási eredményeket az ügyféligények jobb megértésére és az ügyfélcentrikus szolgáltatásfejlesztések elősegítésére. A kutatási eredmények segítségével az ügyféligényekhez és elvárásokhoz igazítja termékeit és szolgáltatásait, hozzájárulva az ügyfél elégedettség és lojalitás növekedéséhez. Az OTP bank ezen a területen a változó piaci környezetre való gyors reagálással biztosítja a versenyképességet és az innovatív megoldásokat a pénzügyi szolgáltatási piacon.

## Termékpolitika.

A bank elkötelezett a változatos és ügyfelek igényeire szabott termékkínálat kialakítása iránt, kiemelten fontosnak tartva a termékpolitikai stratégia kidolgozását. A bank portfóliója széles skálát ölel fel, magában foglalva a hagyományos banki termékeket, befektetési lehetőségeket, lízing és biztosítási szolgáltatásokat, valamint a digitális pénzügyi megoldások széles választékát.

A személyreszabható termékkínálat nem csupán a választék szélesítését szolgálja, hanem az ügyfelek egyedi pénzügyi céloknak való megfelelését is lehetővé teszi. A bank átfogóan kiszolgálja mind a személyes, mind a vállalati ügyfelek igényeit, az alapvető számlavezetési és bankkártya termékektől kezdve egészen a lakáshitel és személyi kölcsönökig. A bank aktívan figyeli és elemzi a piaci trendeket, rendszeresen igazítva a termékpalettát az aktuális ügyféligényekhez.

Az árpolitika terén versenyképes és átlátható díjszabást alkalmaz, mely az ügyféligényekhez és a piaci viszonyokhoz való rugalmas igazodást tükrözi. Az ár stratégia részét képezik különböző kedvezmények, promóciók és csomagajánlatok, melyek ösztönzik az ügyfeleket az adott termékek és szolgáltatások igénybevételére.

A promóciók terén aktívan kommunikálja termékeinek és szolgáltatásainak előnyeit, kiemelve az online és offline csatornákon futó reklámkampányokat, promóciókat és speciális ajánlatokat. Az ügyfelek tájékoztatása és az új termékek kipróbálásának ösztönzése érdekében a bank nagy hangsúlyt fektet a digitális csatornák promóciójára, különösen az online banki szolgáltatások népszerűsítésére és azok használatának ösztönzésére.

Az otp bank termékpolitikája tehát kiterjed a termékek és szolgáltatások kínálatára, azok árazására és promóciójára is, azzal a céllal, hogy a lehető legteljesebb körű kiszolgálást és elégedettséget nyújtsa ügyfeleinek.

## Digitális marketing eszközök.

Az otp bank átfogóan kihasználja a digitális platformok nyújtotta lehetőségeket a célzott online jelenlét és brand tudatosítás terén. Az online hirdetési kampányok stratégiai részét képezik, ahol például Google Ads és közösségi média hirdetéseket alkalmaznak. Ezen eszközök segítségével a bank hatékonyan kommunikál üzeneteit és célokat, optimalizálva a kampányokat az online tér dinamikáihoz.

A szociális média terén proaktívan építi ki és gondozza közösségi média jelenlétét. A közvetlen ügyfélkommunikációra helyezve a hangsúlyt, a bank nem csak információkat oszt meg, de figyelemmel kíséri az ügyféligények változásait is. Ez segíti a bankot abban, hogy interaktív módon kapcsolódjon ügyfeleihez és gyorsan reagáljon az online közösség dinamikájára.

Az e-mail marketing egy hatékony eszköz a vállalat számára a meglévő ügyfelekkel való kapcsolattartásban és a promóciók, kampányok népszerűsítésében. Az ügyfélelérés és a személyre szabott kommunikáció révén az e-mail marketing lehetővé teszi a bank számára, hogy közvetlenül és hatékonyan érje el ügyfeleit, és meghatározott célokat érjen el a digitális térben.

Az applikációfejlesztés és mobil marketing stratégiai elemek a banknál. A mobilalkalmazások és a mobil marketing eszközök segítségével a bank nemcsak a kényelmet növeli az ügyfelek számára, de hatékony pénzügyi szolgáltatásokat nyújt. A mobil platformokra történő összpontosítás lehetővé teszi az otp bank számára, hogy lépést tartsanak a fogyasztói szokások változásával és innovatív megoldásokat kínáljanak ügyfeleiknek.

A vállalat digitális szolgáltatásai széleskörű és korszerű megoldásokat kínálnak az ügyfelek számára. A Digitális Szolgáltatási szerződés megkötését követően az ügyfelek számára elérhetővé válnak a következő funkciók:

A költségek és tranzakciók területén részletes költési ábrákat és kimutatásokat biztosít. Ez magában foglalja a haviköltés diagramját, az átlagos haviköltést és a haviköltési kimutatásokat, amelyek segítik az ügyfeleket pénzügyeik hatékonyabb kezelésében.

A számlatörténet részletes betekintést nyújt a korábbi és folyamatban lévő tranzakciókba. Ide tartozik az időzített, rendszeres és elutasított utalások kezelése is, valamint a tranzakciók részletes adatainak és kategóriamódosításoknak a nyomon követése.

A számlák, bankkártyák területén az ügyfelek részletes információkat kapnak a számlákról, bankkártyákról és különböző szolgáltatásokról. Ez magában foglalja a kártyák részletes adatait, különböző limitalkalmazásokat, kártya letiltást és aktiválást.

A megtakarítások funkció lehetőséget teremt a különböző megtakarítási lehetőségek kihasználására. Ide tartoznak a lekötött betétek, lakossági állampapírok, befektetési jegyek és egyéb megtakarítási formák.

Az utalások terén az ügyfelek egyszerűen és hatékonyan kezelhetik pénzügyeiket. Belföldi és deviza utalások, rendszeres és időzített utalások lekérdezése, valamint fizetési kérelmek kezelése mind elérhetők a digitális platformon.

A hitelek részleg lehetővé teszi a személyi kölcsön igénylését, az ingatlanhitel igénylésének lekérdezését és egyéb kapcsolódó funkciókat, mint a dokumentumfeltöltés.

A biztosítások funkció révén lehetőséget kínál a felhasználóknak, hogy felfedező utasbiztosítást kössenek és kezeljék.

A mobilfeltöltés lehetőséget ad arra, hogy az ügyfelek egyszerűen töltsék fel mobiltelefonjuk egyenlegét a digitális szolgáltatásokon keresztül.

Végül, a számlabefizetés és rezszi területen a beszédési megbízások és rezszi kimutatások segítenek az ügyfeleknek pénzügyeik hatékony kezelésében.

Ezen szolgáltatások együttesen alkotják az OTP Bank digitális platformjának széleskörű és integrált kínálatát, amely egyszerűsíti és fokozza az ügyfelek pénzügyi élményét.

## **Social media marketing és egyéb digitális csatornák.**

Szociális média marketing terén a vállalat több platformot is aktívan bevon a kommunikációs stratégiájába. A Facebookon, Instagramon, Twitteren és LinkedInen keresztül való jelenlétük kulcsfontosságú a digitális térben történő interakciók és ügyfélkapcsolatok kialakításában.

A bank egy jól kidolgozott stratégia keretében építette fel közösségi média jelenlétét. Azon túl, hogy követi a legfrissebb trendeket és platformokat, a bank célja a párbeszéd ösztönzése

és az ügyfelekkel való kapcsolat erősítése. A közösségi média csatornáin rendszeresen frissülő tartalmakkal és érdekes információkkal szolgálnak, ami növeli az ügyfelek elkötelezettségét és az online közösségükhöz való tartozás érzését.

A bank által megosztott tartalmak változatosak és relevánsak a különböző platformokon. Az információk terjednek a pénzügyi tanácsoktól kezdve a termékek és szolgáltatások bemutatásáig. A tartalmak formátuma és stílusa a platformok sajátosságaihoz igazodik, ezáltal optimalizálva a felhasználói élményt és hatékonyabban elérve a célcsoportot.

A szociális média csatornákon keresztül proaktívan kommunikálja termékek és szolgáltatások előnyeit. Az interaktív posztok, kérdések és válaszok, valamint a felhasználók bevonása segít abban, hogy az ügyfelek közelebb érezzék magukat a bankhoz. A közvetlenség és az átláthatóság fontos elemei ennek a párbeszédnek, ami hozzájárul az ügyfelek bizalmának növekedéséhez.

A bank nem csupán organikus növekedésre támaszkodik a szociális médiában, hanem aktívan használja a fizetett hirdetéseket is. Ezáltal célzottan elérheti az új ügyfeleket és növelheti a brand láthatóságát. A kreatív és hatékony hirdetési kampányok révén sikeresen kiemelkedik a zajos digitális térben, és célzottan megjelenik azokon a felületeken, ahol az ügyfelek leginkább aktívak.

Marketing és kommunikáció terén számos további digitális csatornát alkalmaz, azon kívül, amit a szociális média platformokon keresztül elér. Ezek a csatornák különféle online reklámstratégiák révén játszanak fontos szerepet a bank digitális jelenlétének erősítésében.

Az online reklámstratégiája rendkívül sokoldalú és jól átgondolt. Különböző internetes platformokon, mint például a Google Ads, célzott reklámokat helyez el. Ez a stratégia lehetővé teszi számukra, hogy pontosan meghatározzák, mely ügyfeleknek jelenjen meg az adott hirdetés, és ezáltal hatékonyan elérjék a kívánt célcsoportot.

Az e-mail marketing is kiemelkedő szerepet játszik az ügyfélkapcsolataiban és promócióinak terjesztésében. Az egyéni szegmentálás és testreszabott tartalmak révén az e-mail kampányok segítik az ügyfelekkel való szoros kapcsolat kialakítását, emellett lehetőséget teremtenek a speciális ajánlatok és promóciók hatékony közvetítésére.

Az applikációfejlesztés és mobil marketing eszközök használata is kulcsfontosságú a vállalat digitális stratégiájában. Az applikációk lehetővé teszik az ügyfelek számára, hogy kényelmesen és hatékonyan használják a bank szolgáltatásait a mobil eszközeiken keresztül. A mobil marketing eszközök pedig segítik az ügyfelek mobil alkalmazásokon keresztüli részvételét, hozzájárulva ezzel a digitális élmény továbbfejlesztéséhez és az ügyfélélmény optimalizálásához.

Kampányok és promóciók terén kiemelkedően hasznosítja a digitális csatornákat. Az online hirdetési kampányok és promóciók részletesen bemutatják a bank szolgáltatásait és különböző akcióit a széles közönség számára.

A szociális média és egyéb digitális csatornák kiemelt szerepet játszanak az akciók népszerűsítésében. Az OTP Bank rendszeresen használja ezeket a csatornákat, beleértve a Facebookot, Instagramot, Twittert, LinkedIn-t, hogy közvetlen kapcsolatba lépjen ügyfeleivel és célcsoportjaival. A bank megosztja a különböző promóciókat és kampányokat, kiemelve azok előnyeit és részleteit, hogy a digitális közönség minél részletesebben megismerhesse azokat.

Az elért eredmények jelentős mértékűek a digitális kampányok terén. Az ügyfélvonzó és az elkötelezettség növekedése észlelhető a bank online jelenlétében. A részletes adatok és analitikai eszközök révén képes értékelni, hogy mely kampányok váltották ki a legnagyobb érdeklődést, és ezáltal tovább finomítja jövőbeni digitális stratégiáját.

Ezek a digitális kampányok nemcsak rövid távú eredményeket hoznak, hanem hozzájárulnak a hosszú távú ügyfélkapcsolatok építéséhez és erősítéséhez, ami kiemelkedő fontosságú a bank digitális marketingjében és kommunikációjában.

Ügyfélkommunikációja a szociális médián keresztül nagyon interaktív és gyors. A bank aktívan részt vesz a közösségi média platformokon, mint például a Facebook, Instagram, Twitter, és LinkedIn, hogy közvetlen kapcsolatba lépjen az ügyfelekkel. Az ilyen csatornákon keresztül történő kommunikáció lehetővé teszi, hogy az ügyfelek gyorsan megkapják a válaszokat kérdéseikre, és részt vegyenek a párbeszédben.

Az online visszajelzéseket és észrevételeket rendszeresen monitorozza és kezeli. A pozitív visszajelzések elismerésére és a problémák gyors megoldására is odafigyel. Az ügyfelek által megosztott észrevételekre való gyors reagálás segíti a bizalmi kapcsolatok kialakítását és fenntartását.

Az ügyfél elégedettség növelése érdekében a bank folyamatosan fejleszti és javítja szolgáltatásait a visszajelzések alapján.

Ezek az intézkedések nemcsak az ügyféltámogatást javítják, hanem azt is biztosítják, hogy az a vállalat gyorsan és hatékonyan válaszoljon az ügyfelek igényeire és aggályaira a digitális térben.

## Ügyfélélmény és ügyfélszolgálat.

A bank kiemelkedő figyelmet fordít a digitális ügyfélélmény optimalizálására. A digitális felületek tervezése során a bank arra összpontosít, hogyan teheti egyszerűvé és hatékonyá a felhasználói élményt. A különböző online funkciók és szolgáltatások lehetővé teszik az ügyfelek számára, hogy gyorsan és könnyedén navigáljanak az online platformokon.

Ugyanakkor a bank felismeri a személyes ügyfélszolgálat fontosságát is. A bankfiókok és az ügyfélszolgálati központok kulcsfontosságú szerepet játszanak az ügyfélszolgálatban, biztosítva, hogy az ügyfelek számára mindig elérhető legyen személyes segítség és tanácsadás. Ez a kombináció lehetővé teszi, hogy az ügyfelek válasszák a nekik legmegfelelőbb kapcsolattartási módot.

Aktívan építi és gondozza az ügyfélszolgálati kapcsolatokat. Az intézmény különböző kezdeményezéseket indított el az ügyfelekkel való kapcsolattartás és kölcsönhatás elősegítése érdekében. Ez magában foglalhat kampányokat, rendezvényeket és egyéb kezdeményezéseket, amelyek erősítik az ügyfélszolgálati kapcsolatokat.

A visszajelzések a bank számára értékes források. A bank aktívan gyűjti és értékeli az ügyfelek visszajelzéseit, és ezeket a visszajelzéseket felhasználja az ügyfélszolgálati

folyamatok és szolgáltatások folyamatos fejlesztése érdekében. A folyamatos visszajelzés alapján a vállalat dinamikusan alakítja ügyfélszolgálati stratégiáját.

Az innováció is kiemelt szerepet kap az ügyfélszolgálatában. Az intézmény bevezetett számos innovatív megoldást, amelyek tovább javítják az ügyfélszolgálati élményt. Az új technológiák alkalmazásával, például chatbotok vagy okos ügyfélszolgálati rendszerek révén, az OTP Bank fokozza az ügyfélélményt, miközben hatékonyabban kezeli az ügyfélszolgálati folyamatokat.

## **Javaslatok marketingstratégiájának.**

A kutatás eredményei alapján javaslom a banknak, hogy folytassa digitális jelenlétének erősítését és a marketingstratégiájának továbbfejlesztését. További célzott online kampányok és innovatív megoldások bevezetése révén a bank még szorosabb kapcsolatot alakíthat ki ügyfeleivel. Emellett javaslom, hogy folytassák az ügyfélélmény optimalizálását, beleértve az online és offline érintkezési pontok fejlesztését, valamint az ügyfélszolgálati folyamatok további innovációját.

A folyamatos piackutatás és a fogyasztói igények figyelemmel kísérése szintén kulcsfontosságú a vállalat versenyképességének fenntartásában és növelésében.

A bank marketingstratégiájának további fejlesztése érdekében fontos, hogy fokozzák digitális jelenlétüket és erősítsék online kampányaikat. Célzott marketingmegoldások bevezetésével mélyíthetik az ügyfélkapcsolatokat. Az ügyfélélmény optimalizálására további erőfeszítéseket kell tenni, különösen az online és offline érintkezési pontok fejlesztésével és innovatív ügyfélszolgálati megoldások bevezetésével. A piackutatás és fogyasztói igények figyelemmel kísérése kulcsfontosságú a versenyképesség fenntartásában.

## **Összegzés.**

A dolgozatban részletesen vizsgáltuk vállalat marketingstratégiáját és digitális jelenlétét. Az elemzések során kiderült, hogy a bank számos digitális eszközt és csatornát sikeresen alkalmaz a piaci pozíciójának megerősítése és ügyfélkapcsolatainak optimalizálása érdekében.



Az online hirdetések, szociális média marketing és egyéb digitális csatornák hatékonyan segítik a célzott kommunikációban és ügyfélkapcsolatok kialakításában.

A mobil alkalmazások és innovatív szolgáltatások révén a bank kiváló ügyfélélményt nyújt, miközben szem előtt tartja az ügyfélszolgálat fontosságát. A fő tanulság, hogy a digitális eszközök és stratégiák integrált alkalmazásával hatékonyan alkalmazkodik a piaci változásokhoz és ügyfelei igényeihez.

## Irodalomjegyzék

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk> [letöltve: 2023. november 7.]

<https://marketing21.hu/2016/12/30/mit-jelent-marketing-2/> [letöltve: 2023. november 7.]

<https://www.ort.hu> [letöltve: 2023. november 7.]

[https://unis.unvienna.org/unis/hu/topics/sustainable\\_development\\_goals.html](https://unis.unvienna.org/unis/hu/topics/sustainable_development_goals.html)

[letöltve: 2023. november 7.]

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>[letöltve: 2023. november 7.]

[https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/ESG\\_Feelos\\_Marketing\\_politika\\_2022.pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/ESG_Feelos_Marketing_politika_2022.pdf)

[letöltve: 2023. november 7.]

[https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/DSZ\\_Hirdetmeny\\_20231117.pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/DSZ_Hirdetmeny_20231117.pdf)

[letöltve: 2023. november 7.]

<https://vmek.oszk.hu/04900/04976/04976.pdf> [letöltve: 2023. november 7.]