



Danskernes foretrukne bank 15 år i trækk

Blandt andet fordi vi er til at tale med



*Voxmeter 2024

Danskernes foretrukne bank 15 år i træk

Blandt andet fordi vi er til at tale med



*Voxmeter 2024



PERCEPTION!

**Skal vi ikke lige spørge et par
rådgivere?**

VIDEO

Hvorfor var det vigtigt at vide, at det var "first take"?



Vi samarbejder på tværs for at skabe værdi for vores ca. 350.000 privat- erhvervs-, og foreningskunder



61 Privatfilialer

6 Erhvervscentre

1 Boligforeningscenter

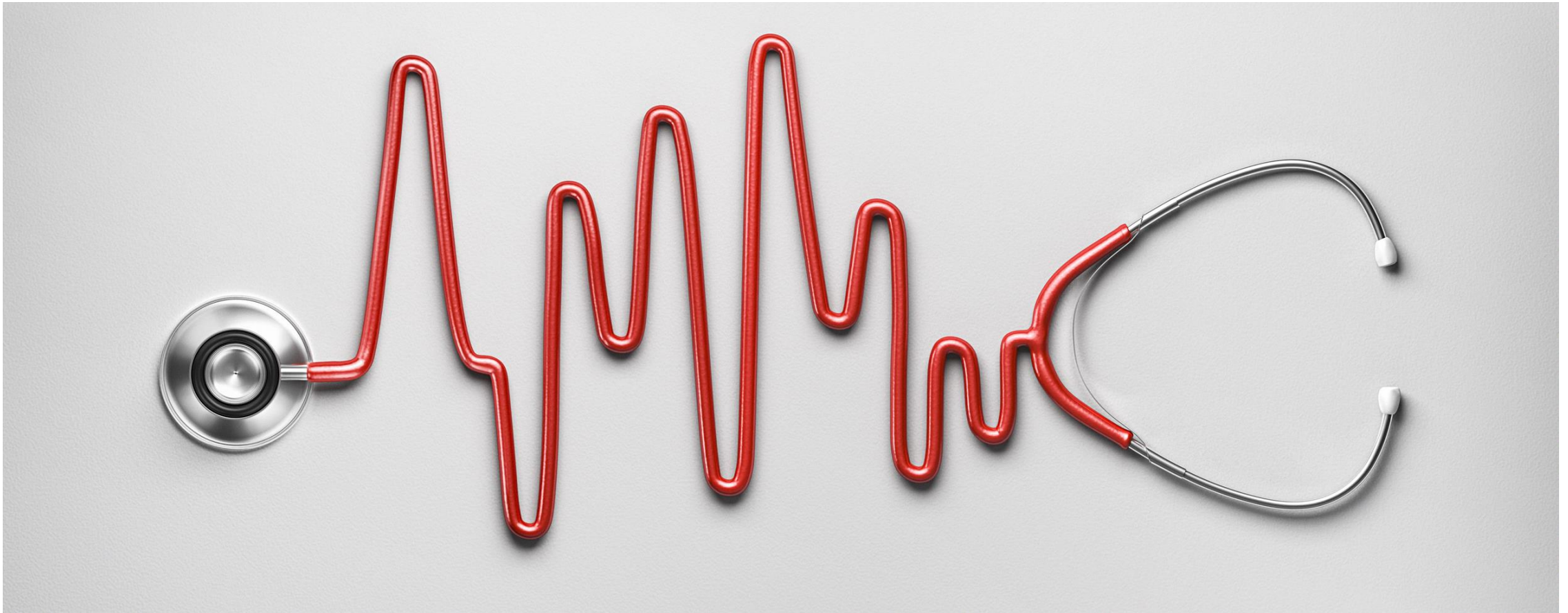
1 Kundeservice



Det er det, den enkelte gør for holdet – der gør forskellen



Kundernes puls er et fælles ansvar



En Kundeindsigtshub



Vi lytter til **kunderne**



**Forbedrede produkter,
services og kundeoplevelser**

Hvordan er vi organiseret?





**Vi undgår
selvfølgelig
kontinuerlig
træning**

Excellent Kundeserviceledelse

Ledelse af medarbejdere

Ledelse af teamet

Handling

Formål

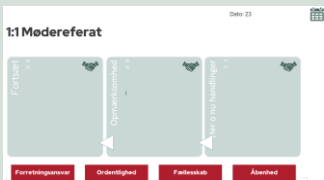
Frekvens

Værktøj

1:1

Forankrer ansvar for adfærd og resultater hos medarbejder. Samt sikre kontinuerlig fokus på medarbejderudvikling.

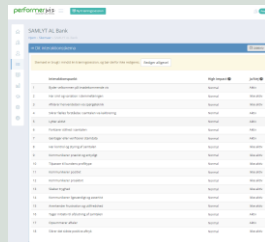
Hver 1. md.



Samlyt

Kommunikationstræning – excellent kundeservice i dialogen med kunderne inkl. selvevaluering

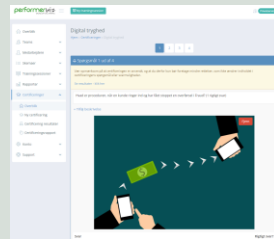
Hver 2. md.



Certificering

Kvalitet i løsning af Kundens behov

Løbende – 1 pr måned.



Briefing /Check in

Sikre nødvendig vidensniveau ift. Kundebetjeningen

Hver uge

Afdelings - møder

Sikre nødvendig viden og trivsel for at levere excellent Kundeservice

Hver 2. uge

Kalibrerings- møder

Sikre en trænings – og udviklingskultur. I forlængelse af samlyt og selvevaluering. Sæt fokus på relevante træningsbaner.

Hver 2. md

Daglig driftschat – check in – check ud



A top-down view of two glasses filled with a light pink cocktail. Each glass contains ice cubes, a slice of watermelon, a slice of lime, and a sprig of rosemary. The glasses are set on a white surface with additional ingredients like watermelon cubes, a lime slice, and a rosemary branch scattered around them.

Danskernes Foretrukne Bank

5 cl Perception
5 cl Ordentlighed
5 cl Dygtige medarbejdere

... Mix det hele i et pænt glas godt med isterninger og pynt med rosmarin

Kontakt os endelig

Mette-Line Chemnitz mech@al-bank.dk | Michael Marinelli mima@al-bank.dk



Arbejdernes Landsbank

Bygger på sunde værdier

