

Od zákazníků k fanouškům

Markéta Klučková

Tribe Lead Assisted channels

ČESKÁ SPOŘITELNA

5 000 000

fanoušků...

Proč 5 milionů?

Poslání

Česká spořitelna
vede k prosperitě
jedince, firmy, instituce a
v konečném důsledku tak
přispívá k prosperitě celé
české společnosti.

Vize

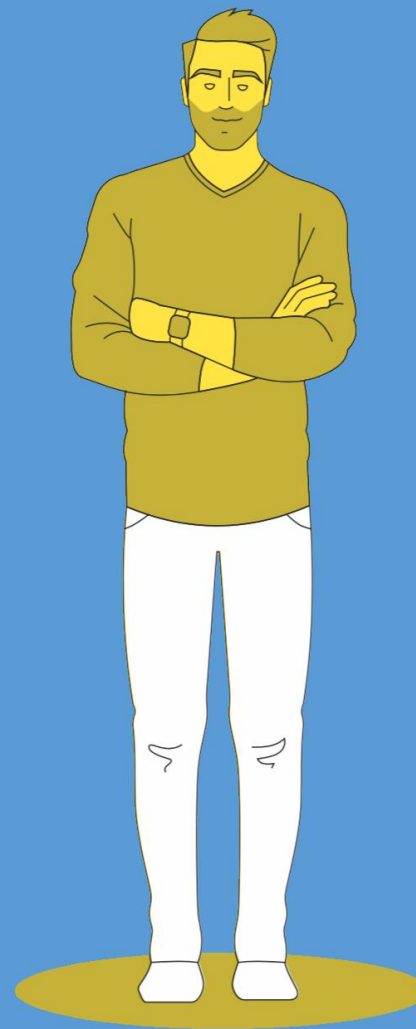
K našim dvoustým
narozeninám v roce 2025
chceme
5 miliónů fanoušků,
kteří budou chápat a
uznávat hodnotu, kterou
na trhu nabízíme.

Strategie

Chceme do roku 2020
udělat z ČS
Banku zdravých financí,
která vede klienty
k finanční prosperitě
při každém kontaktu.



Kdo je Marta a Max?



Jak to měříme?

Jak je pravděpodobné, že byste banku doporučil/a svým přátelům, kolegům nebo rodině? Pro své hodnocení prosím použijte stupnici od 0 do 10, na níž 0 znamená „určitě ne“ a 10 znamená „určitě ano“.

Detractoři

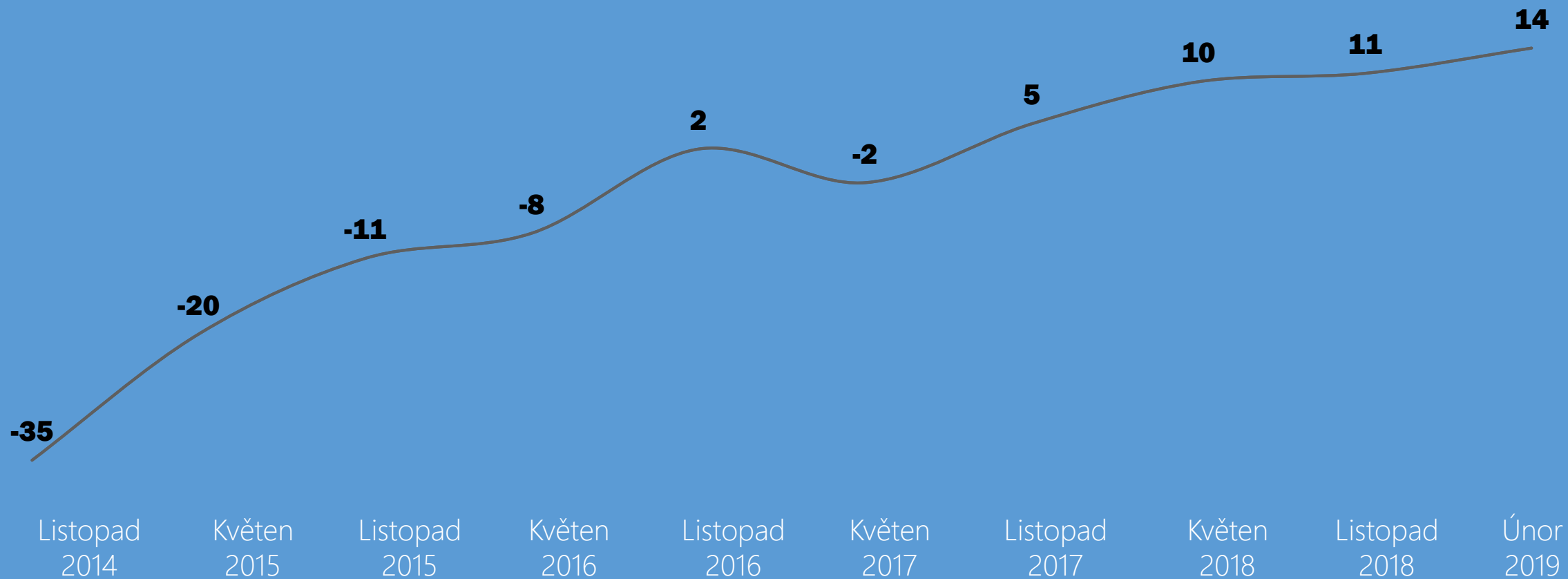
Pasivní

Promotéři

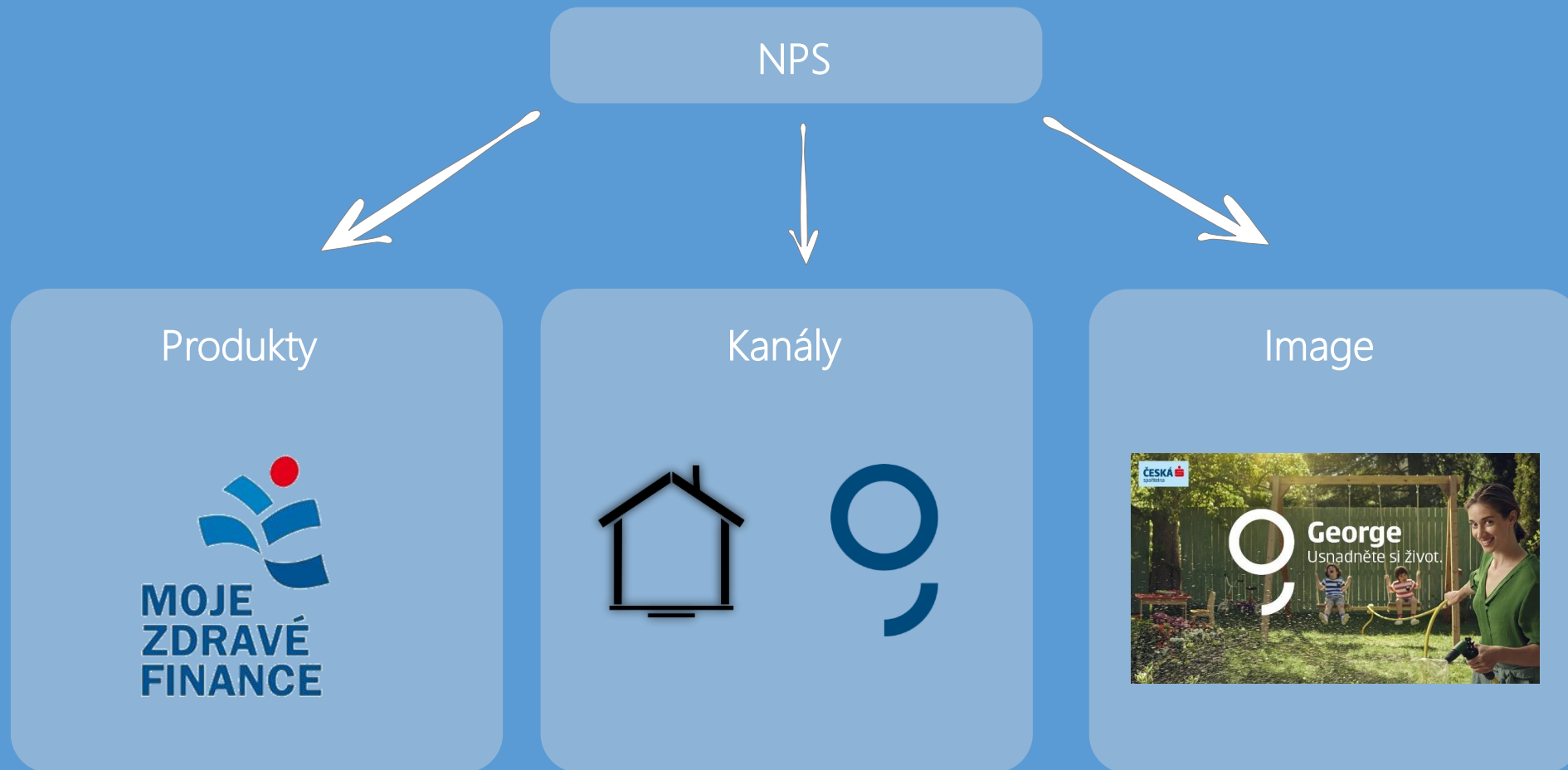


$$\text{NPS} = \% \text{ Promotérů} - \% \text{ Detraktorů}$$

Jak jsme na tom



Co nám pomůže k cíli



Kam to vede?

1 697 267 fanoušků v únoru 2019

+ 49 bodů NPS

Dvojnásobné prodeje v digitálním prostředí

