

VICTOR

victor ist ein **umfassendes Analyseinstrument**, das Banken eine **ganzheitliche Betrachtung** aus den Perspektiven von Kunden, Mitarbeitenden und Führungskräften ermöglicht. Durch eine vernetzte, internetbasierte, quantitative Befragung werden **alle relevanten Stakeholder** eingebunden. victor liefert detaillierte Analysen und kombiniert eine **Innensicht** (Mitarbeitende & Führungskräfte) mit einer **Außensicht** (Kund:innen). Als eines der besten Analyseinstrumente auf dem Markt bietet victor eine unvergleichliche Qualität.

- **Objektive Stärken-/Potentialanalyse** auf Basis internetbasierter Marktforschung
- **Internationale Benchmarks** zur zusätzlichen Orientierung
- **Individuelle Analysen** für Regionen, Bereiche, Abteilungen, Kundensegmente, ...
- Interne Benchmarks für **positive Umsetzungsenergie**

Von der MESSUNG in die UMSETZUNG

Unsere anonyme Online-Befragung liefert **fundierte Einblicke** – intern wie extern. Im Zentrum stehen dabei **zentrale Handlungsfelder**, die wir systematisch beleuchten, um gezielt **Kultur, Service und Kundenerlebnis** weiterzuentwickeln.

Du gewinnst Erkenntnisse zu:

- **Stärken, Potenzialen & Wahrnehmungs-Gaps** zwischen MA und FK
- Internationale **Benchmarks zur Orientierung**
- **Detaillierte Analysen** für Betrieb, Vertrieb, Bereiche, Abteilungen & Teams
- **Interne Benchmarks** zur gezielten Motivation und Umsetzung
- **Basis für wirkungsvolle Beratung & Change** in der Weiterentwicklung Ihrer Kultur und Kundenzentrierung
- **Sofort umsetzbar**, kein Projekt, **rasche Ergebnisse**, digitale Arbeit mit Ergebnissen wird unterstützt, individuelle Ergänzungen möglich, ...

KPIs für eine starke Kultur

- 01 Unternehmenskultur (MA+FK)**
Strategie & Purpose
Spirit & Agilität
Mensch im Fokus
Nährboden für Wachstum
 - 02 Kundenzentrierung (Kund:innen)**
Service, Beratung, Beziehung
Zufriedenheit & Weiterempfehlung
Erlebnis und Mehrwert
Touch Points (Filialbesuch, Vertriebs-, Informationskanäle)
- + Zufriedenheit, Stolz & Weiterempfehlung (NPS)**

Beispielfragen

Unsere Fragen beleuchten zentrale Aspekte wie z.B.

- Es ist mir wichtig, dass für die Bank langfristige Partnerschaften mehr zählen als kurzfristige Profite.
- Ich bin davon überzeugt, dass ich in 3 Jahren weiterhin Kunde/Kundin der Bank sein werde.
- Ich bin stolz darauf, für diese Bank zu arbeiten.
- In unserer Bank gibt es klare strategische Ziele und Schwerpunkte.



emotionbanking®

Dipl. Sozw. Sabine Tadic | Head of Analytics | T. +43 2252 254845 – 23
Marchetstraße 47 | 2500 Baden bei Wien, Austria
sabine.tadic@emotion-banking.at | www.emotion-banking.com