

Droga Kasi:

9 pytań dla Państwa banku

Kasia ma 36 lat, mieszka niedaleko Państwa oddziału i nie jest Państwa klientką. Wieczorem, z telefonem w ręku, szuka kredytu na remont. Dziewięć pytań pozwala sprawdzić, czy po drodze trafi na Państwa bank. Najlepiej odpowiadać na nie z telefonu, wieczorem i oczami osoby spoza banku.

Zdjęcie wygenerowane przez AI. Kasia jest postacią fikcyjną. AI

MOMENT 1

Zanim Kasia zacznie szukać

media społecznościowe

- 1** Czy w ciągu ostatniego miesiąca Państwa bank pokazał ludzi i miejsca z okolicy, a nie tylko produkty?

Doradcy, lokalne inicjatywy, ważne wydarzenia.

marketing
- 2** Czy reklamy Państwa banku trafiają do mieszkańców okolicy?

Większość platform pozwala kierować reklamę na wybrany obszar. Przy reklamie kredytu warto sprawdzić, jakie ograniczenia stosuje platforma.

marketing
- 3** Czy przy lokalnych wydarzeniach Państwa bank daje coś więcej niż logo sponsora?

Praktyczna wiedza, np. o finansach domowych, obecność pracowników, rozmowa z mieszkańcami.

marketing, zarząd

MOMENT 2

Kasia interesuje się ofertą

strona banku, kampania zrzeczenia

- 4** Czy w 10 sekund od wejścia na stronę widać, że to bank stąd?

Miejscowość lub region, ludzie albo miejsca z okolicy na pierwszym ekranie telefonu.

marketing
- 5** Czy kampania zrzeczenia ma u Państwa dalszy ciąg?

Własna strona albo wpis z ofertą dla mieszkańców okolicy, do których trafia widz reklamy ogólnopolskiej.

marketing
- 6** Czy jest jedno zdanie, które mówi, dlaczego właśnie Państwa bank?

Konkret z codzienności klienta zamiast „atrakcyjnej oferty” i „indywidualnego podejścia”.

zarząd, marketing

MOMENT 3

Kasia jest gotowa do rozmowy

kontakt, formularz, telefon

- 7** Czy przy ofercie kredytu widać osobę, z którą można porozmawiać?

Imię, oddział, bezpośredni kontakt. Wzór takiej sekcji na stronie 2.

zarząd, marketing
- 8** Czy klient wie, kiedy Państwa bank odpowie na jego zapytanie?

Termin podany przy formularzu i w potwierdzeniu wysłanym klientowi.

obsługa klienta
- 9** Test 22:00: czy po wystaniu formularza wieczorem z prywatnego telefonu przychodzi potwierdzenie, a potem odpowiedź?

Wynik po 1-2 dniach roboczych: po jakim czasie i od kogo przyszła odpowiedź? Kto odbiera wiadomości po godzinach pracy?

obsługa klienta, IT

Każde „nie”

to miejsce, w którym Kasia może wybrać inny bank. Najłatwiej zacząć od Momentu 3: osoba, kontakt i termin.

Wzór sekcji „Co dalej?” na stronę z ofertą kredytu

Klient, który przeczytał ofertę, potrzebuje prostej odpowiedzi: z kim porozmawiać, jak się skontaktować i kiedy ktoś odpowie. Trzy elementy, które bank może dodać na stronie produktu bez zmiany oferty.



Makieta: bank i Ewa są fikcyjni, numer telefonu nieprawdziwy.
AI Logo i zdjęcie Ewy wygenerowane przez AI

Tekst do skopiowania

Fragmenty na niebiesko zastąpić danymi Państwa banku.

1. Porozmawiaj z **Ewą, doradczynią** w oddziale w **Kasztanowie**.
2. Zadzwoń: **54 000 00 00** albo zostaw numer, oddzwonimy.
3. Odpowiemy **do końca następnego dnia roboczego**.

Obok imienia zdjęcie tej osoby, pod listą przycisk „Umów rozmowę”.

Zanim sekcja trafi na stronę

- Termin odpowiedzi tylko taki, którego bank dotrzyma także w okresie urlopów.
- Imię, zdjęcie i kontakt pracownika tylko za jego pisemną zgodą; telefon i e-mail wyłącznie służbowe.
- Wiadomo, kto odbiera zapytania z formularza i kto przejmuje je podczas nieobecności tej osoby.
- Treść z parametrami kredytu i nazwę stanowiska (np. „doradca” przy kredycie hipotecznym) przed publikacją uzgodnić z komórką ds. zgodności.

JAK SPRAWDZIĆ, CZY TO DZIAŁA?

Ruch na stronie

ile osób z okolicy trafia na stronę oferty, z jakich kanałów

Zainteresowanie ofertą

ile osób przewija do sekcji „Co dalej?”, klika numer telefonu

Liczba zapytań

formularze, telefony, wiadomości: porównanie z poprzednim tygodniem

Rozmowy i wnioski

ile zapytań kończy się rozmową, a ile wnioskiem

Konsultacja 30 minut

Porozmawiajmy o drodze Kasi w Państwa banku. Wystarczy zostawić numer telefonu na stronie, oddzwonimy w następnym dniu roboczym.

jhbranding.com/fanb2026