

- PRIOPĆENJE ZA MEDIJE -

Pokrenuta online korisnička podrška - Erste Chat

Zagreb, 28. lipnja 2010. – S ciljem pronalaženja novih kanala komunikacije prema postojećim i potencijalnim klijentima, Erste&Steiermärkische Bank d.d. (Erste banka) na svojoj je internetskoj stranici pokrenula online korisničku podršku - **Erste Chat**. Na taj je način Erste banka, kao prva banka na hrvatskom bankarskom tržištu, svojim klijentima i ostalim interesentima omogućila komunikaciju s bankom putem chata.

Odsada će svi zainteresirani moći na još jednostavniji način komunicirati s bankom, komentirati novosti vezane uz Banku, odnosno postavljati pitanja. Za korištenje Erste Chata dovoljno je da korisnik ima pristup internetu. Na početnoj internetskoj stranici Erste banke www.erstebank.com nalazi se obavijest koja signalizira je li online korisnička podrška dostupna, ovisno o raspoloživosti agenata u kontakt centru banke. Ukoliko nije, klijentu se omogućuje slanje elektroničke pošte.

Erste banka oduvijek nastoji biti prepoznatljiva po svojim proizvodima i uslugama te veliki naglasak u poslovanju stavlja na inovativnost i pronalaženje novih kanala komunikacije prema klijentima. Imajući u vidu specifičnu situaciju na tržištu, razumijevanje klijenata u ovom je razdoblju bitnije nego ikad dosad pa se banka još intenzivnije fokusirala na to područje. Tako je i nedavno kao prva banka u Hrvatskoj otvorila profil na Facebooku te je do sada zabilježila više od 1000 „obožavatelja“. Uveden je i novi koncept „Jer nam je Vaše mišljenje na prvom mjestu“, čiji je cilj doći do što većeg broja mišljenja klijenata temeljem kojih će banka na sustavan i učinkovit način moći usmjeravati dodatne napore u identifikaciji ciljanih segmenata gdje postoji prostor za unaprjeđenje vlastitog poslovanja. Uz navedeno, od kraja prošle godine Erste banka izdaje elektronički newsletter – Erste SVIJET u kojem klijenti svakog mjeseca mogu pročitati novosti i zanimljivosti o Banci.

Za dodatne informacije:

Erste & Steiermärkische Bank d.d., 51000 Rijeka, Jadranski trg 3a, www.erstebank.hr

Služba komunikacija

Zagreb – Dario Gabrić, tel.: +385 (0)62 37 13 71; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com
Zagreb - Nataša Vuletić, tel.: +385 (0)62 37 15 21; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com
Zagreb – Danijela Trbović, tel.: +385 (0)62 37 15 31; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com
Rijeka - Irena Loščac-Gombač, tel.:+385 (0) 62 37 52 22; fax.:+385(0)62 375 947; e-mail: pr@erstebank.com