

Консалтинговое агентство «Территория лизинга»
при поддержке
Подкомитета ТПП РФ по лизингу и НП «ЛИЗИНГОВЫЙ СОЮЗ»



приглашают Вас принять участие в ежегодном маркетинговом исследовании на тему
«Клиентский сервис в лизинге»

Теме клиентского сервиса лизинговые компании уделяют все большее внимание. Все большее влияние на развитие лизинговой компании, и ее «успех» на рынке оказывает рост конкуренции, финансовая грамотность и требовательность клиента, уровень технологий, качество лизинговой услуги.

На рынке банковского финансирования, программы развития клиентского сервиса, стали трендом еще в 2011 году. Лизинговые компании, развивать подомные программы начали относительно недавно. Происходящие процессы на рынке лизинга, связанные с усилением позиций одних и уходом с рынка других заставляют задуматься лизинговые компании о том, за счет чего они будут развиваться и успешно конкурировать в ближайшие годы. Одним из наиболее вероятных двигателей такого развития является повышение эффективности взаимодействия лизинговых компаний со своими клиентами.

«Клиентский сервис в лизинге» - это ежегодное исследование. Постоянный мониторинг на рынке лизинговых услуг позволяет нам быть в курсе последних тенденций и трендов, отслеживать динамику и строить прогнозы.

Основной целью: данного исследования является дать объективную оценку состояния уровня клиентского сервиса у лизинговых компаний, оценка перспектив и поиск предпосылок повышению внимания к сервису в лизинге, анализ качественных изменений в работе лизинговых компаний.

Участие в данном проекте даст Вам возможность получить обобщенную оценку опыта работы лизинговых компаний, мнение об услугах и сервисе компаний различных отраслей экономики, имеющих опыт использования лизинга, а также поставщиков лизингового имущества и страховых компаний.

Мы надеемся, что взвешенная оценка результатов исследования, примеров и выводов, сравнение их с собственным опытом и практикой помогут пользователям результатов исследования получить максимальную пользу от описанной информации.

Результаты и методика исследования будут доступным участникам данного проекта. Свободный доступ к результатам исследования получают участники исследования, членам Подкомитета по лизингу ТПП РФ.

Что нового?

В исследовании будет приведена информация, дана оценка и проведена анализ уровня клиентского сервиса лизинговых компаний России и лизинговых компаний стран СНГ (Казахстан, Белоруссия, Украина).

Как это будет (методика):

1. Оценка опыта и порядка сотрудничества лизинговых компаний с лизингополучателями (опросные карты, интервью, собственный опыт, аналитические материалы СМИ);
2. Опрос клиентов лизинговых компаний, имеющих опыт использования лизинга (опросные карты, интервью);
3. Опрос поставщиков (опросные карты, интервью);
4. Опрос страховых компаний (опросные карты, интервью);
5. Классификация результатов и подведение итогов.

График проведения исследования:

1. Предоставление анкет участниками – в срок до 16.12.13
2. Интервьюирование – в срок до 23.12.13
3. Анализ полученной информации – в срок до 15.01.14
4. Публикация результатов – в срок до 17.02.14

Выражаем Вам свою признательность за готовность участия в данном проекте!

Заполненную анкету необходимо направить организаторам исследования **КА «Территория лизинга»**
электронная почта: info@kleasing.ru,

С уважением,
Генеральный директор
Консалтингового агентства «Территория лизинга»

Солнышкина О.В.