

ÜGYFÉLTÍPUSOK ÜLÉSTÍPUSAI

A bank üzletpolitikáját a bankfiók ügyféltereinek is tükrözniük kell. Fontos tehát, hogy az ügyfél milyen körülmények között intézi bankügyeit, várakozik, vagy éppen tárgyal a bank tisztviselőivel. A székek elhelyezése, kárpitozása, formája fontos, és tudatalatti információkat hordoz.



BANKBELSŐK ÜGYFÉLTEREIT

a pénzügyi feladatának megfelelően akár négyöt konceptió szerint is berendezhetjük, és ehhez legalább ennyi ültetési politika tartozik.

A hagyományos, pulton keresztüli, jellemzően állva folyó ügyintézésre szolgáló ügyfélterekben csak akkor használják az ülőbútorokat, ha az ügyfél várakozásra kényszerül. Ilyen terekben könnyedebb, színesebb, de mindenképpen keményebb kárpitozású szófákat, padokat, illetve sorolva elrendezett kisasztalokkal tagolt tárgyalószékeket kapcsolnak össze. A takarékpénztár jellegű bankoknál alapkövetelmény, hogy a hívásra gyorsan fel lehessen állni a székekről, a vegyes összetételű ügyfélkör miatt

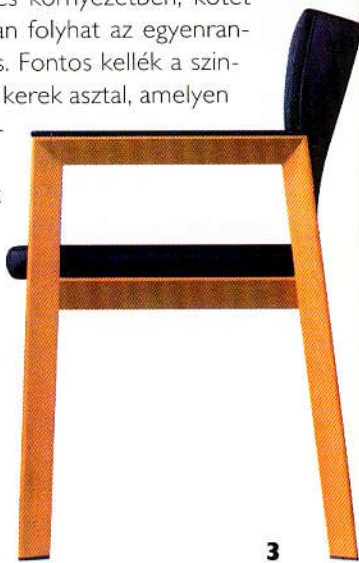
a tisztíthatóság is fontos követelmény. A széksorokkal jól lehet a tereket tagolni, illetve terelni az ügyfélforgalmat. (1-2. kép)

A vállalkozói ügyfélkört kiszolgáló kereskedelmi bankokban, illetve az ilyen célra elkülönített terekben több komfortot és védettséget kap a leülni kívánó ügyfél, hiszen üzletkötőjével való találkozásra készülve össze kell rendezni gondolatait, iratait. Ehhez zártabb, testesebb, reprezentatív, ún. klubfotelokat helyeznek el, amelyek rendszerint nehezebb felületekkel készülnek, ide már külön kisasztal jár, és a diszkréció növelése miatt jóval szellősebben helyezik el őket.

A harmadik lehetőség, amikor a tárgyalás egy elkülönített helyiségben, illetve térben is folyhat, ahol minden szolgáltatást egy asztal mögött ülve megkaphat az ügyfél. Az ilyen intim légkörű kiszolgálást „private banking”-nek is szokták nevezni. A bútorzat magas komfortfokozatú, kartámaszos tárgyalószék egy furnézott felületű tárgyalóasztal mellett. A kartámasznak kiemelten fontos jelentősége van, hiszen az a kényelmen túl pszichológiai biztonságérzetet, védettséget is nyújt az olykor jogosan izgatott ügyfélnek. (3. kép)

A negyedik változatnál a tárgyalás szinte már nem is banki légkörben zajlik. A VIP-ügyfelekkel a legfelsőbb vezetői szinten, oldott, személyes környezetben, kötetlen hangulatban folyhat az egyenrangú beszélgetés. Fontos kellék a szinte kötelezően kerek asztal, amelyen a reklámyomtatványok helyett inkább a hamutartónak, kávéscsészének, aprósüteménynek kell helyet találni. (4. kép)

FEUERTAG OTTÓ



EUROPA DESIGN
- Office & Interior -

IRODABERENDEZÉS

1026 Budapest,
Küküllő u. 8.
Tel./fax: 200-8428
Tel.: 06 (30) 480-173

