



Δελτίο Τύπου

Η Alpha Bank ενισχύει το Δίκτυό της σε όλη την Ελλάδα, επενδύοντας για μια νέα εμπειρία πελάτη

Νέα στρατηγική στη λιανική τραπεζική, με μετρήσιμα αποτελέσματα και ταχύτερη εξυπηρέτηση

Η Alpha Bank προχωρά σε έναν ουσιαστικό μετασχηματισμό της Λιανικής Τραπεζικής εισάγοντας ένα νέο μοντέλο οργάνωσης και λειτουργίας, που επαναφέρει τον πελάτη και τις ανάγκες του στο επίκεντρο της τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Παράλληλα, ενισχύει τον στρατηγικό ρόλο της γενικής διεύθυνσης Retail Strategies, **με στόχο την ανάπτυξη πρωτοποριακών εμπορικών προτάσεων** και την καλύτερη υποστήριξη του Δικτύου. Με την **αναβάθμιση του ρόλου και της λειτουργίας του Δικτύου καταστημάτων και την ενίσχυση των περιφερειακών δομών**, η Alpha Bank φέρνει την εξυπηρέτηση πιο κοντά στις τοπικές κοινωνίες και δημιουργεί νέες δυνατότητες ανάπτυξης σε όλη τη χώρα.

Το νέο μοντέλο επαναφέρει το Δίκτυο στο κέντρο της εμπορικής δραστηριότητας της Τράπεζας, ενισχύοντας την παρουσία του στην Περιφέρεια και αναβαθμίζοντας τον ρόλο των ανθρώπων του ως συμβούλων που βρίσκονται δίπλα στον πελάτη για την παροχή εξατομικευμένης καθοδήγησης.

Νέα δομή Δικτύου και ενίσχυση της παρουσίας σε όλη την Ελλάδα

- Το Δίκτυο αναδιαρθρώνεται με **5 νέες διευθύνσεις και 25 περιφέρειες**, ενισχύοντας έτσι την υποστήριξη των καταστημάτων και τις δυνατότητες εμπορικής ανάπτυξης ανά την Ελλάδα. Τα καταστήματα μετασχηματίζονται **από σημεία συναλλαγών σε κέντρα ανάπτυξης και συμβουλευτικής**, με πιο άμεσες, αποτελεσματικές και προσωποποιημένες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, ενισχύεται η εξυπηρέτηση των μικρών επιχειρήσεων μέσω του Δικτύου.
- **Κεντρικός σχεδιασμός στρατηγικής και υποστήριξη του δικτύου:** Η περιοχή Retail Strategies υποστηρίζει **τα καταστήματα με κεντρικό εμπορικό σχεδιασμό και ξεχωριστές προτάσεις ανά κατηγορία πελάτη**, ενώ παράλληλα το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών και το επιτυχημένο μοντέλο του remote branch αναλαμβάνουν μεγαλύτερο μέρος καθημερινών συναλλαγών, διευκολύνοντας το Δίκτυο να εστιάσει στην εμπορική ανάπτυξη και τη σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη.

Η Alpha Bank προχωρά σε μια σημαντική επένδυση στο δίκτυο και τους ανθρώπους του, αναβαθμίζοντας τον ρόλο του στην εξυπηρέτηση και τη σχέση με τον πελάτη, φέρνοντας την Τράπεζα πιο κοντά σε κάθε τοπική κοινωνία.

Επένδυση στους ανθρώπους και εγγύτητα στον πελάτη

Το νέο μοντέλο συνοδεύεται από διευρυμένες δυνατότητες εξέλιξης και εσωτερικής μετακίνησης ειδικά για τα στελέχη του δικτύου, καθώς και από ένα εκτεταμένο πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης. Με αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα ενισχύει τις δυνατότητες επαγγελματικής ανάπτυξης για όλους τους ανθρώπους που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης, ενδυναμώνοντας τις συμβουλευτικές δεξιότητες και τις προοπτικές ανέλιξης.



Μετρήσιμη βελτίωση στην εμπειρία πελάτη

Η Alpha Bank επαναπροσδιορίζει την εμπειρία πελάτη, μέσα από άμεσες και πρακτικές παρεμβάσεις στην καθημερινή εξυπηρέτηση. Οι αλλαγές αυτές αποδίδουν ήδη μετρήσιμα αποτελέσματα, ενώ παράλληλα εισήχθη η χρήση ανέπαφων συναλλαγών στα ATM για ταχύτερη και απλούστερη εξυπηρέτηση.

Ο CEO του Ομίλου Alpha Bank Βασίλης Ψάλτης δήλωσε:

«Με το νέο μοντέλο Λιανικής Τραπεζικής επενδύουμε στους ανθρώπους μας, δίνοντάς τους ενισχυμένες αρμοδιότητες και πραγματικές ευκαιρίες εξέλιξης, ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα και αποτελεσματικά στις ανάγκες των πελατών. Ο στόχος μας είναι ξεκάθαρος: να αναδείξουμε τα καταστήματά μας ως πυρήνες ανάπτυξης στην τοπική οικονομία και, τελικά, να μετατρέψουμε αυτή την επένδυση στην Περιφέρεια και στους ανθρώπους μας σε μια ουσιαστική επένδυση στον πελάτη».