



X

Oppiaine	Kansainvälinen liiketoiminta	Päivämäärä	30.6.2008
Tekijä(t)	Elina Vuolle	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	80
Otsikko	Pankin asiakkuudenhallinnan yhteys hinnoittelu- ja jakelukanavaratkaisuihin Case Säästöpankkiliitto		
Ohjaaja(t)	KTT Esa Stenberg		

#### Tiivistelmä

Pankkitoiminnassa on tapahtunut viimeaikoina nopeita muutoksia, jotka ovat heikentäneet pankkien kykyä rakentaa pitkäaikaisia suhteita asiakkaisiin. Tutkimuksessa keskitytään pankin pitkäaikaisten asiakassuhteiden rakentamiseen asiakkuudenhallinnan eli CRM:n avulla. Tutkimuksen muut osa-alueet ovat hinnoittelu- ja jakelukanavaratkaisut, joita käsitellään asiakkuudenhallinnan näkökulmasta. Tutkimusongelmana on siis, millainen yhteys pankin asiakkuudenhallinnalla on hinnoittelu- ja jakelukanavaratkaisuihin? Tutkimusongelmaa selvitetään kolmen osaongelman avulla:

1. Miten asiakkuudenhallinta on pankeissa järjestetty?
2. Miten pankkien palvelut on hinnoiteltu?
3. Millaisia jakelukanavia pankeilla on käytössä?

Asiakkuudenhallinta eli CRM on konsepti, jonka avulla yritys pyrkii luomaan, kehittämään sekä vahvistamaan asiakkaan ja yrityksen välistä suhdetta. Toistuvatuotoisissa palveluissa, kuten pankkipalveluissa, hinnoittelua voidaan puolestaan käyttää apuvälineenä jatkuvan asiakassuhteen luomisessa. Tämän päivän asiakkailla on yhä suurempi määrä vaihtoehtoja, joista valita jakelukanava. Asiakkuudenhallinnan näkökulmasta on tärkeää, että osataan valita asiakkaalle sopiva jakelukanava.

Tutkimus tehtiin laadullisen metodin avulla, ns. tapaustutkimuksena, johon aineisto kerättiin haastatteluilla. Kaksi haastatteluista tehtiin Säästöpankkiliitossa, kaksi Huittisten Säästöpankissa sekä yksi Liedon Säästöpankissa. Tutkimuksen johtopäätöksiä voidaan todeta, että hinnoittelu linkittyy asiakkuudenhallintaan säästöpankeissa neljällä tavalla: tasapainotteluna asiakkaan kannattavuuden ja elinkaarimallin välillä, asiakaskohtaisella hinnoittelulla, hinnanalennuksina tärkeimmille asiakkaille sekä asiakkaan käyttäytymisen ohjaamisena. Jakelukanavien tärkeimpiä yhteyksiä asiakkuudenhallintaan on kolme: jakelukanavan sopivuus asiakkaalle, jakelukanava palaute- ja yhteydenottokanavana sekä toimihenkilön kyky ymmärtää asiakasta.

Asiasanat	asiakkaat, hinnoittelu, jakelutiet, pankit
Muita tietoja	