

EMPATİ:

Kerem Ömer Orbay, Direktör – Bireysel Bankacılık Pazarlama

Bizim için empati, olmazsa olmaz bir şey. Müşterilerimizi, şubede çalışan arkadaşlarımızı ve paydaşlarımızı iyi anlamak zorundayız. Bunun için en önemli aracımız, empati yeteneğimiz. Hem müşterilerimiz hem de iş arkadaşlarımızla sürdürülebilir ve başarılı bir ilişki istiyorsak, belki tekrar ediyorum ama, empati olmazsa olmazımızdır. Empati odağını ön planda tutarak bireysel bankacılıkta lider olan Garanti BBVA, yine aynı yaklaşımla gelecekte de yenilikçi ve müşteri odaklı olmaya devam edecektir.

Ceren Acer Kezik, Direktör - Kitle Bankacılığı Pazarlama

Bizim için empati, uzun soluklu ve sürdürülebilir ilişki kurmanın en temel yapıtaşlarından birisi. Müşteri gözünden ilişkiyi şekillendirmek, müşterinin ihtiyaçlarını ve duygularını anlayıp buna uygun çözüm üretmek demek empati, ve Garanti BBVA'nın başarısının ve müşteri memnuniyetinin arkasındaki en temel sırlardan birisi de bu.

Orhan Veli Çaycı, Direktör - Müşteri İletişim Merkezi

Bizim için empati, başta müşterilerimiz olmak üzere, tüm paydaşlarımızı anlama yeteneği. Paydaşlarımızı anlamak, onların ihtiyaçları, beklentilerini, isteklerini anlamak anlamına geliyor. Anlamak ilk adım. Anladıktan sonra, sunduğumuz hizmeti, ürünü, kolaylığı, bu ihtiyaç ve beklentilere cevap verecek şekilde yapılandırdığımız zaman, empati kavramı içi dolu ve somut bir boyut kazanıyor.

Nalan Kırkaç Çalışkan, İstanbul Avrupa 5 Bölge Müdürü

Bizim için empati, hem şube ekipleri hem de müşterilerle olan iletişim dilimizin en önemli parçası. Ağırlıklı olarak pandemi koşullarında geçirdiğimiz 2020 yılında da, başarımızın en önemli anahtarı, empati ile iletişimin gücünü kullanabilmemizdi. Empati, gerek müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılarken, gerek tek bir ekip olarak kesintisiz hizmet için çalışırken, hepimize karşılıklı duygularımızı anlayabilme ve çözüm ortağı olabilme fırsatı verdi. Çok yönlü akan bu güçlü iletişimin temelinde, anlaşılabilme isteği, dinlenme ihtiyacı ve güven duygusunu pekiştiren, sürdürülebilir ilişkiler kurabilmemizi sağlayan empati yatıyor. Garanti BBVA, müşterilerini her zaman anlamaya, dinlemeye ve yanlarında olmaya devam edecek.

Şule Öztekin, İstanbul, Kartal Şube Müdürü

Bizim için empati, müşterilerimizin kalbine dokunmaktır. İhtiyaçlarını çok iyi anladığımızı, her koşulda yanlarında olduğumuzu hissettirmektir. Özellikle pandemi döneminde, empati kelimesi bizim için daha da anlam kazandı. Gerek şubelerimizden, gerek evlerimizden, Genel Müdürlük ekiplerimizden aldığımız destekle, müşterilerimize hızla, kesintisiz hizmet verebildik. Her türlü ihtiyaçlarında, yanlarında olduk. Ödeme güclüğü yaşayan, nakit akışı bozulan müşterilerimize

hızlı çözüm önerileri sunarak nefes almalarını sağladık. Çünkü her koşulda müşterilerimizi anlayarak yüksek müşteri memnuniyeti yaratmak birinci önceliğimiz.