

بنك التنمية الاجتماعية
SOCIAL DEVELOPMENT BANK



نتائج وقرارات

استشارة أهم قناة يتعامل معها العملاء في التواصل مع البنك للاستفسارات

يناير ٢٠٢٤

SDB.GOV.SA

يهدف هذا المشروع الى معرفة اهم قناة يتم
التعامل معها للاستفسارات بما يسهم في رفع
الوعي وتلبية تطلعات العملاء.

الأثر المتوقع



سيتم أخذ مرئيات العموم بالحسبان والاعتداد بها
أثناء عمليات إتخاذ القرار فيما يتعلق بتوجهات بنك
التنمية الاجتماعية حول اهم قناة يتعامل معها
العملاء وجميع افراد المجتمع للاستفسارات التي
تواجههم لدى بنك التنمية الاجتماعية

تفاصيل الاستشارة

الاختيارات

- الاتصال الهاتفي
- حساب خدمة العملاء في اكس
- خدمة العملاء في الفروع

قناة المشاركة بالاستشارة وعدد المشاركين

970



101



الاتصال الهاتفي

33%

حساب خدمة العملاء بمنصة X

26%

خدمة العملاء في الفروع

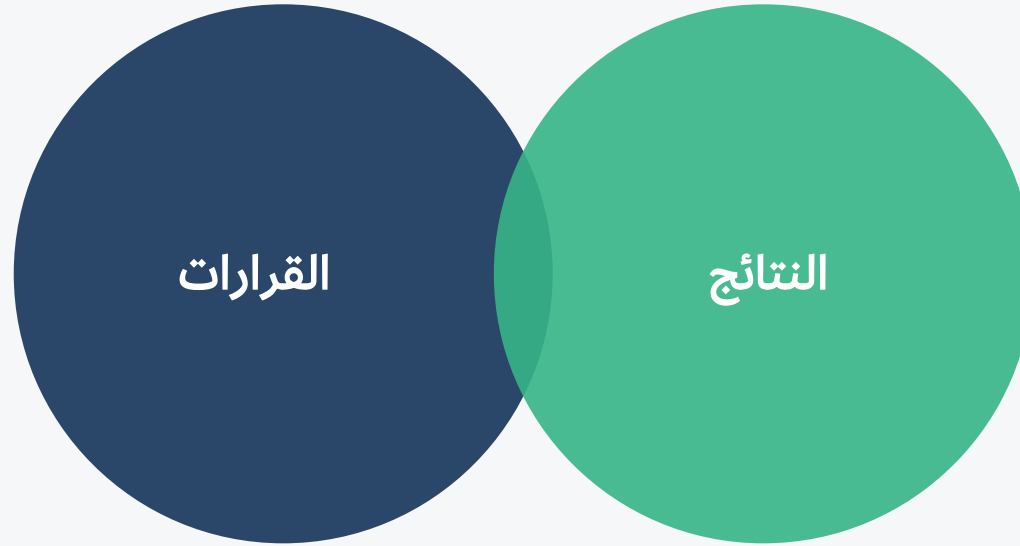
41%



بنك التنمية الاجتماعية

@SDB_sa

ماهي أهم قناة تتعامل معها في التواصل مع
#بنك_التنمية_الاجتماعية للاستفسار؟



تبين من خلال التحليل والنتائج بأن أهم قناة يتعامل معها العملاء للاستفسارات لدى البنك هي زيارة الفروع حيث شكل نسبة ٤١% في منصة اكس و الاتصال الهاتفي كان بنسبة ٥١% في منصة استفرام .

تبين من خلال التحليل والنتائج بأن ثاني أهم قناة يتعامل معها العملاء للاستفسارات لدى البنك هي الاتصال الهاتفي حيث شكل نسبة ٣٣% في منصة اكس و حسابات التواصل الاجتماعي كان بنسبة ٢٧% في منصة استفرام .

يحرص البنك على ماورد من نتائج والاخذ بالحسبان فيها كما سيتم تزويد الإدارة المعنية في البنك ليطم تعزيز العمل عليها

شكراً لكم..

