

## Könyvismertetés

**ROGER PEVERELLI  
REGGY DE FENIKS**

**Reinventing financial services  
What consumers expect from future  
Pearson Education 2010, Amszterdam**

A pénzügyi krízis és az azt követő gazdasági válság megváltoztatta a pénzügyi szolgáltatást nyújtó cégek és a fogyasztók kapcsolatát. Roger Peverelli és Reggy de Feniks, a pénzügyi szolgáltatások két szakértője egy éleselméjű gondolatot, bölcs víziót vázol fel arról, hogy milyen jövő vár a bankokra és a biztosítókra. A kötet magyar címe: *A pénzügyi szolgáltatások újjáalakítása – Mit várnak a fogyasztók a jövő bankjaitól és biztosítóitól?*

Az igen időszerű témával foglalkozó könyv az ügyfelet állítja a középpontba. Felfedi a fogyasztói felfogásban bekövetkezett, radikális elmozdulásokat, valamint hat kulcs fogyasztói trendet azonosít, amelyekre a pénzügyi intézményeknek nagy figyelmet kell fordítaniuk. Ezek a trendek alakítják ki a bankok és a biztosítók jövőbeli játékterét, ezeket követve, ezekre reagálva biztosítható a pénzügyi szolgáltatók sikeres és fenntartható működése. Az alábbi rövid lista segít rávilágítani azokra a helyes lépésekre, amelyeket a cégeknek meg kell tenniük annak érdekében, hogy eredményesen válaszolhassanak a pénzügyi világ új kihívásaira:

- Hogyan javítható és növelhető a fogyasztói bizalom?
- Hogyan különböztetjük meg magunkat más vállalatoktól, amikor az átláthatóságra törekszünk?
- Mely csatornákon keresztül közelíthetjük meg igazán az ügyfeleinket?
- Hogyan tudjuk felhasználni a közösségi médiát és a mobilszolgáltatásokat céljaink érdekében?
- Hogyan köthető össze az ügyfélközpontúság és a nyereséges növekedés?
- Hol és hogyan kellene kialakítani a jövőnket?

A mű olvasmányos stílusban villant fel új ötleteket, amelyeket alapos kutatási eredményekkel támaszt alá. Olyan iránymutatást nyújt, amelyet minden pénzügyi szektorban dolgozónak meg kell ismernie, hogy a fogyasztó számára valódi értéket teremtő szolgáltatást biztosíthasson.

Roger Peverelli a VODW-nek, a holland székhelyű vezető stratégiai tanácsadó cégnek az egyik partnere, Reggy de Feniks pedig a spanyol székhelyű 9senses stratégiai tanácsadó társaságé. Mindketten a pénzügyi szolgáltatások elismert szakértői a B2B (business to business) és a B2C (business to consumer) piacokon, valamint Európa-, Amerika- és Ázsia-szerte maguk is dolgoztak ebben a szektorban. Számos cikket írtak és interjút adtak az ügyfélközpontú pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó szervezetek felépítéséről, stratégiájáról és az innovációikról.

A könyv megszületését több mint 50 globális pénzügyi intézmény vezetői, valamint élen járó üzleti iskolák iparági szakértői segítették véleményükkal. Így többek között az ABN AMRO, az Aegon, az Allianz, az Allstate, az Aviva, az AXA, a Barclays, a BBVA, a BNP Paribas, a La Caixa, a Caja Navarra, a Citigroup, a Deutsche Bank, a HSBC, az ING Group, a Bank of Korea, a Lloyds Banking Group, a Rabobank, a Grupo Santander, a Standard Chartered, a Groupe Société Générale, a Swiss Re, az UniCredit Group, a Zurich Financial Services, a Stephen Covey, a Joe Pine, az IESE Business School, az INSEAD, a Frankfurt School of Finance and Management, a London Business School és a Wharton Business School.

*Holecz Fatime*

