

NOVE LE FILIALI APERTE CON UNA PREVISIONE DI 110 PUNTI DI VENDITA NEI PROSSIMI TRE ANNI

# CheBanca! di Mediobanca dà il via allo sportello fai da te

Anna Bertolini

**S**emplicità, efficienza e risparmio: è su questi driver che gruppo Mediobanca ha costruito CheBanca!, nuovo progetto di banca retail orientato su un modello di distribuzione multicanale (internet, call center, filiale) in grado di offrire prodotti easy a costi ridotti. Delle nove filiali inizial-

1. *Cambia il rapporto cliente-banca*
2. *Niente barriere fisiche e psicologiche*
3. *Flessibilità e servizio*

mente aperte, **MARK UP** ha visitato quella inaugurata a Milano, in zona Sempione, l'unica presente sulla piazza milanese. Uno spazio aperto, senza barriere psicologiche, dove cliente e bancario durante le operazioni si siedono l'uno accanto all'altro in ottica di cultura del servizio. Sempre che il cliente non voglia agire in autonomia...



## Ingresso

**Abolita qualsiasi barriera d'ingresso a favore di porte scorrevoli** che danno direttamente sulla strada. Una grande "piazza" accoglie il cliente che può, tra l'altro, accomodarsi e sfogliare i giornali nell'area dedicata alla lettura.



## Anche per i piccoli

Entrando, sulla destra, il cliente può accedere all'area ludica composta da **uno spazio bimbi e una zona ristorazione**. Il cliente ha così la possibilità di recarsi in banca con i propri figli e lasciarli in tutta sicurezza nell'area a loro riservata mentre compie operazioni bancarie.



Immagine coordinata  
Ambiente  
Privacy  
Servizio



# I protagonisti



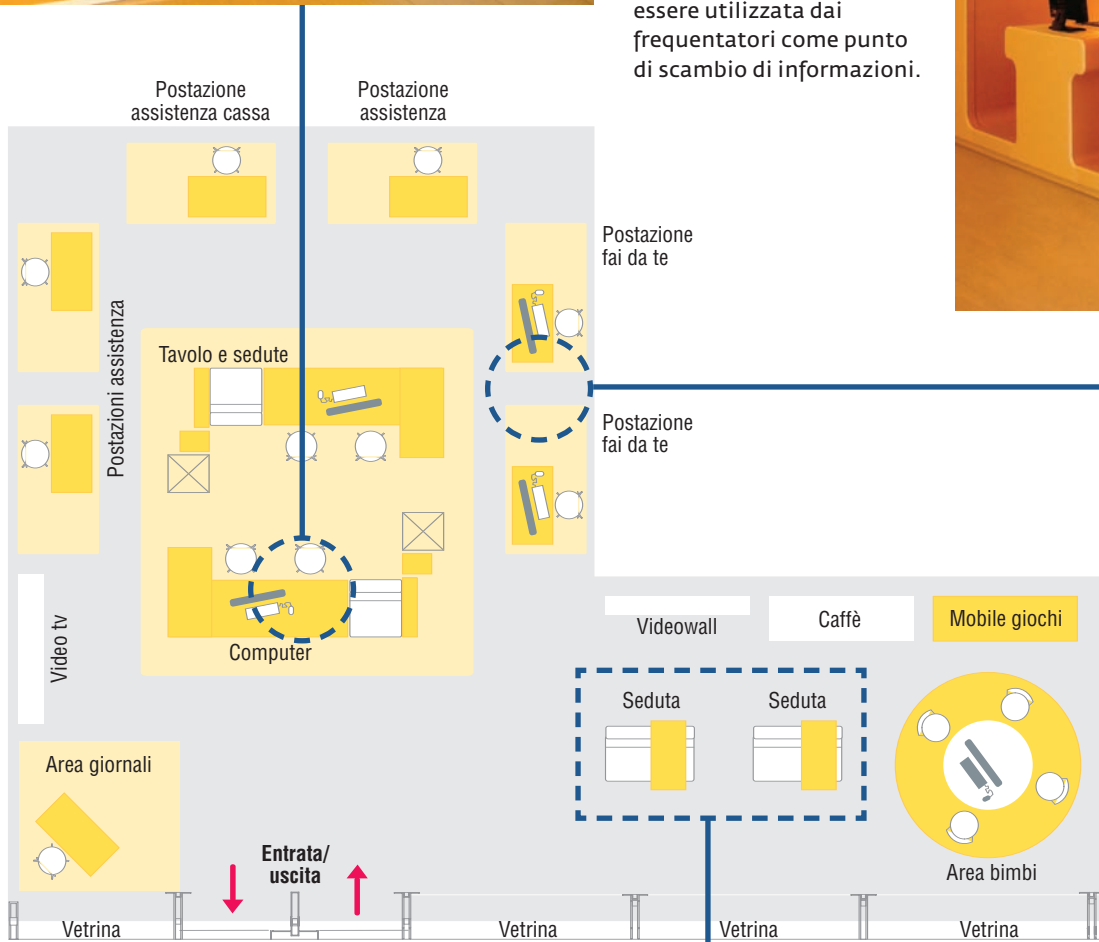
## Piazza

Nel centro dello spazio si evidenzia **un'area**, sottolineata anche dalla circolarità dell'illuminazione, **che funge da piazza**. A mo' di luogo d'incontro, può essere utilizzata dai frequentatori come punto di scambio di informazioni.



## Self-service

I tradizionali sportelli sono sostituiti da banchi di lavoro. Il **cliente può decidere se operare in piena autonomia nelle postazioni self-service oppure farsi assistere dal personale a disposizione**. Il team, eamente suddiviso tra uomini e donne, in parte proviene dal retail perché ritenuto un mondo dove il concetto di servizio è elevato.



## Entertainment

All'insegna della convivialità, CheBanca! ha ritagliato al suo interno una zona entertainment che invoglia alla permanenza senza sentirsi a disagio. A ridosso delle vetrine, beneficia di illuminazione naturale che rende **l'ambiente ancora più gioviale e trasparente**.

