

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Mittelstandsbanken 2010

Servicequalität überzeugt, Defizite bei der Fachkompetenz – Commerzbank ist Testsieger

Hamburg, 27.01.2010 (ots) – Nach dem Krisenjahr 2009 scheint sich die Wirtschaftslage im neuen Jahr weiter aufzuhellen, der deutsche Mittelstand bleibt jedoch angespannt. Groß ist die Sorge, dass eine mögliche Kreditklemme die einsetzende Erholung ersticken könnte. Wie aber gehen die Finanzinstitute auf die Anliegen mittelständischer Unternehmen ein? Welche Mittelstandsbanken zeigen Engagement und Beratungskompetenz?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) untersuchte in Zusammenarbeit mit Focus-Money und buschmann wirtschafts- und steuerberatungs gmbh elf überregionale Banken, Sparkassen und Volksbanken in den Städten Berlin, Hamburg und München. Auf Basis von drei realen Testfällen wurden Beratungen mit den Existenzgründungs- und Mittelstandsspezialisten der Banken durchgeführt. Neben der Analyse der Servicequalität und Professionalität im telefonischen und persönlichen Kontakt standen dabei insbesondere die fachliche Kompetenz bei den Mittelstandsthemen Existenzgründung, Finanzierung von Investitionsvorhaben und Altersvorsorge im Vordergrund.

Beste Mittelstandsbank 2010 ist Commerzbank. Das Unternehmen bot die beste Servicequalität und bewies das größte Know-How im Bereich Finanzierung. Deutsche Bank erzielte Rang zwei, überzeugte mit der besten Fachkompetenz insgesamt und dem besten Abschneiden bei den Themen Existenzgründung und Altersvorsorge. Hamburger Sparkasse als Dritter wurde beste regionale Mittelstandsbank und glänzte mit einer Top-Platzierung im Bereich Finanzierung.

Erfreulicherweise zeigten die Banken eine höhere Gesprächsbereitschaft und Motivation als im Vergleich zur Studie 2007. Allerdings waren immer noch gut ein Drittel der Institute nicht für alle drei Themenfelder Existenzgründung, Finanzierung und Altersvorsorge offen. „Wie bereits 2007 war das Interesse hinsichtlich einer Existenzgründungsberatung deutlich geringer ausgeprägt“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Überzeugen konnten die Unternehmen durch ihre gute Servicequalität. Besonders im persönlichen Kontakt bestachen die Bankberater durch seriöses Auftreten und in der Regel sehr gute und individuelle Gesprächsführung. Abstriche mussten allerdings im telefonischen Kontakt gemacht werden. Über 40 Prozent der Gespräche waren nur bedingt strukturiert oder individuell.

Beim Engagement und der fachlichen Expertise der Institute zeigte sich eine große Bandbreite. Gut ein Drittel der Banken hatte kein Finanzierungsangebot vorbereitet. Weniger als jedes zweite Institut erläuterte transparent und ausführlich das Rating des Mittelständlers, Hinweise zu dessen Verbesserung wurden ebenfalls nur in jedem zweiten Fall genannt. „Das Rating ist das Nadelöhr des Mittelstandes – durch eine gute Beratung kann eine individuelle

Kreditklemme verhindert werden“, mahnt Stefan Buschmann, Chef der buschmann wirtschafts- und steuerberatungs gmbh. Im Bereich Altersvorsorge zeigten sich zwar alle Unternehmen grundsätzlich zu einer Zusammenarbeit bereit, in der Beratung stellte jedoch ein Drittel der Banken keine unterschiedlichen Anlagestrategien vor.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Die buschmann wirtschafts- und steuerberatungs gmbh ist auf die Beratung von Unternehmen im Dienstleistungsbereich, insbesondere im Medien- und Verlagswesen, spezialisiert. Ziel ist die Entwicklung langfristiger Lösungen, die auf die individuellen und persönlichen Bedürfnisse der Mandanten zugeschnitten sind.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität in Zusammenarbeit mit Focus-Money

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de