

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Beratung Regionalbanken 2013

Protokolle verbessern Beratungen – vier Banken erreichen Testurteil „sehr gut“

Hamburg, 24.07.2013 (ots) – Bankkunden erwarten vom Ansprechpartner ihrer Filialbank vor allem eins: eine ganzheitliche, vertrauenswürdige Beratung. Vor kurzem standen in einer Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität Regionalbanken in Städten mit 280.000 bis 360.000 Einwohnern im Fokus. Nun hat das Institut im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv Geldinstitute in Städten mit 360.000 bis 590.000 Einwohnern unter die Lupe genommen. Dabei wurde untersucht, bei welcher Regionalbank das Fachpersonal sowohl umfassend und kompetent informiert als auch die Wünsche des Kunden und seine Situation detailliert analysiert.

Insgesamt war die Beratungsqualität der getesteten Banken gut. Rund 84 Prozent der Mitarbeiter berieten kompetent, inhaltlich sicher und gut vorbereitet, knapp jeder fünfte Berater war zudem motiviert und engagiert. Positiv fielen auch die kommunikativen Fähigkeiten auf: Die Angestellten begegneten dem Kunden zumeist freundlich, hilfsbereit und mit Einfühlungsvermögen. Die sauberen Filialen und das gepflegte Erscheinungsbild der Berater trugen zudem zu einer angenehmen Atmosphäre bei.

Jedoch gab es auch einiges zu bemängeln: Zwar zeigte sich im Vergleich zum Vorjahr eine leichte Verbesserung, dennoch standen die individuellen Bedürfnisse der Kunden immer noch zu wenig im Gesprächsmittelpunkt. Selbst bei komplexen Themen, wie der Finanzierung von Wohneigentum, wurden die Situation und die Zukunftspläne der Kunden nicht tiefgehend untersucht. „Einige Bankberater schienen eher am Verkauf von standardisierten Produkten als an einer ganzheitlichen Beratung interessiert zu sein – vielleicht, weil eine hohe Provision lockte“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Dabei zeigte sich, dass Beratungsprotokolle ein gutes Hilfsmittel darstellten – sofern diese korrekt und sicher eingesetzt wurden. Das wurde vor allem bei den Anlageberatungen deutlich: Hier wurden Kundenbedürfnisse und -wünsche stärker berücksichtigt und gezielter hinterfragt als zum Beispiel bei Kreditberatungen.

Testsieger in den untersuchten Städten wurden die Sparkasse Bochum, Commerzbank in Bremen, Sparda-Bank Berlin in Dresden, Deutsche Bank in Duisburg, Sparkasse Hannover und HypoVereinsbank in Nürnberg. Insgesamt erreichten vier Unternehmen ein sehr gutes Ergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte bereits zum dritten Mal eine umfassende Untersuchung der Beratungsqualität von insgesamt 19 Filialbanken in sechs Städten Deutschlands mit jeweils 360.000 bis 590.000 Einwohnern durch. Ausgehend von der Anzahl der Filialen wurden in jeder Stadt die sechs größten Banken untersucht. In Bochum, Bremen, Dresden, Duisburg, Hannover und Nürnberg sind insgesamt 360 Beratungen vor Ort wahrgenommen worden. Die Tester ließen sich dabei zu den Themen Altersvorsorge, Baufinanzierung, Geldanlage, Girokonto und Kredit beraten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 24.07.2013 um 18:35 Uhr.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de