

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Beratung von Bausparkassen 2014

Kompetent und überzeugend, aber Kundensituation häufig nicht im Fokus – Testsieger ist LBS Baden-Württemberg

Hamburg, 13.08.2014 – Die Popularität ist trotz des oft als angestaubt geltenden Images ungebrochen: Über 30 Millionen Bausparverträge gibt es aktuell in Deutschland. Für diesen Klassiker der Immobilienfinanzierung sind öffentliche und private Bausparkassen für Interessenten oft eine wichtige Anlaufstelle. Doch welcher dieser Finanzspezialisten bietet die höchste Kompetenz und Kundenorientierung im persönlichen Beratungsgespräch? Dies klärt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn große Bausparkassen auf den Prüfstand stellte.

Die Beratungsqualität lag insgesamt auf einem guten Niveau. Damit bestätigte die Branche die Leistung aus dem Vorjahr (2014: 76,3 Punkte; 2013: 76,1 Punkte). Neun Bausparkassen sicherten sich das Qualitätsurteil „gut“; der Testsieger erzielte sogar die Auszeichnung „sehr gut“.

Sehr ausgeprägt war dabei die fachliche Kompetenz: Die Berater antworteten meist korrekt und vermittelten ihr Wissen sicher und glaubwürdig. Zudem stellten sie den Kunden in 83 Prozent der Fälle den Produktnutzen adäquat dar. Der Test deckte hier jedoch auch eine Schwäche der Beratungen auf: Fast jeder dritte Kunde wurde nicht über die Gebührenstruktur informiert.

Neben der hohen Kompetenz überzeugte auch die sehr gute Kommunikationsleistung der Berater, die in den meisten Gesprächen auf die Fragen der Kunden freundlich und hilfsbereit reagierten. Den Mitarbeitern gelang es, eine angenehme Beratungsatmosphäre herzustellen und komplizierte Sachverhalte verständlich zu erklären. Erfreulich war auch, dass die Terminabsprachen in den meisten Fällen verlässlich waren. So betrug in den Filialen die durchschnittliche Wartezeit bis zum Beratungsbeginn lediglich rund zwei Minuten.

Der größte Verbesserungsbedarf bestand bei der persönlichen Bedarfsanalyse durch die Kundenberater, die insgesamt nur als ausreichend eingestuft wurde. „So wurde etwa die so wichtige finanzielle Situation der Kunden oft nur oberflächlich behandelt. Die Berater erfragten zwar in knapp drei Viertel der Fälle das Haushaltseinkommen. Die Ausgaben wurden allerdings vergleichsweise selten gegenübergestellt“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.08.2014, um 18:35 Uhr.

Die LBS Baden-Württemberg ging als Testsieger aus der Studie „Beratung von Bausparkassen 2014“ hervor. Bei der wichtigen Bedarfsanalyse erzielte das Unternehmen im Anbietervergleich den besten Wert. Die Kunden erfuhren hier die ausführlichste und detaillierteste Prüfung ihrer Bedürfnisse und Möglichkeiten. Die aktuelle finanzielle Situation der Kunden fand ebenso Berücksichtigung wie deren Wünsche bezüglich der Vertragsgestaltung. Auch die sehr ansprechende Gestaltung des Gesprächsumfelds trug zum Gesamtergebnis (Qualitätsurteil: „sehr gut“) bei.

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
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

Auf dem zweiten Rang platzierte sich die Norddeutsche LBS Berlin-Hannover. Die Beratungskompetenz der Mitarbeiter war hier besonders stark ausgeprägt. Fragen wurden glaubwürdig und stets vollständig beantwortet. Die diskrete Beratungsatmosphäre in den Filialen überzeugte ebenso wie eine ansprechende Gestaltung der Räumlichkeiten. Die Ostdeutsche Landesbausparkasse positionierte sich auf Platz drei und punktete mit den im Schnitt kürzesten Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn und sehr kompetenten sowie ausgesprochen freundlichen Mitarbeitern.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die persönliche Beratung der zehn größten Bausparkassen in Deutschland. Getestet wurden sowohl öffentliche Bausparkassen als auch private Anbieter. Die Beratungsqualität wurde anhand von je zehn verdeckten Filialbesuchen vor Ort erhoben. Insgesamt flossen somit 100 Bewertungen in die Analyse ein. Im Fokus der Studie standen insbesondere die Kompetenz und Freundlichkeit der Berater sowie die erfolgte Bedarfsanalyse der Kundensituation. Wartezeiten sowie die Gestaltung des Beratungsumfelds zählten ebenfalls zum Untersuchungsgegenstand.

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

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.