

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Banken in Metropolen 2014

Gute Beratungsleistung trotz einzelner Schwächen – mehr als jede fünfte Bank erreichte das Testurteil „sehr gut“

Hamburg, 15.10.2014 – Der persönliche Kontakt ist ein Pfund mit dem Filialbanken wuchern können. Dementsprechend erwarten die Kunden dort eine kompetente und faire Beratung, die sich an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden orientiert. Die Mitarbeiter welcher Finanzinstitute überzeugen hier und rechtfertigen damit das Vertrauen? Eine Antwort liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Beratung von Banken und Sparkassen in zehn deutschen Metropolen getestet hat.

Die Beratungsqualität der Finanzinstitute lag im Durchschnitt betrachtet auf einem guten Niveau. Gleich 13 Banken und Sparkassen sicherten sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, 46 Unternehmen erreichten im Rahmen der regionalen Betrachtung ein gutes Resultat. Nur eine Bank kam über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus.

Gegenüber dem Vorjahr fiel die Leistung der Unternehmen bei der wichtigen Bedarfsanalyse deutlich besser aus (2014: 68,2 Punkte; 2013: 63,7 Punkte). Positiv entwickelte sich das Ergebnis insbesondere bei der gezielten Analyse des Kundenanliegens. Auch deren aktuelle Lebenssituation wurde von den meisten Beratern in gutem Umfang erfasst.

Die Kompetenz der Bankangestellten war im Schnitt gut ausgeprägt. Dabei traten die Mitarbeiter in 88 Prozent der Beratungsgespräche motiviert auf, kannten sie sich in rund 84 Prozent der Fälle gut mit der Kostenstruktur der angebotenen Produkte aus und erklärten diese transparent. Im Metropolenvergleich bewiesen dabei die Mitarbeiter der Filialbanken in Stuttgart die insgesamt höchste Beratungskompetenz.

Doch auch Defizite deckte die Servicestudie auf: In gut elf Prozent der Fälle gingen die Berater nicht auf sämtliche Kundenfragen ein. Und auch nicht jede Beratung war frei von Fehlern, worauf Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, hinweist: „Mit sieben Falschaussagen in 587 zustande gekommenen Beratungen war die Fehlerquote zwar relativ gering, aber es verwundert, dass Bankberater so grundlegende Fragen wie etwa zur SEPA-Umstellung nicht korrekt beantworten konnten.“

Negativ fiel zudem auf, dass nicht alle Beratungen störungsfrei verliefen. In immerhin rund 13 Prozent der Fälle kam es zu Gesprächsunterbrechungen, beispielsweise durch eingehende Telefonanrufe. Freundlichkeit wurde von den Beratern dagegen groß geschrieben. „In allen untersuchten Metropolen bewiesen die Mitarbeiter der getesteten Institute sehr gute kommunikative Fähigkeiten“, lobt Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15.10.2014, um 18:35 Uhr.

Testsieger in den untersuchten Städten wurden Berliner Bank, Dortmunder Volksbank, Frankfurter Volksbank, Hamburger Volksbank, National-Bank in Essen, BW Bank in Stuttgart sowie Commerzbank in Bremen, Düsseldorf, Köln und München. Das insgesamt beste Resultat erzielte dabei die Dortmunder Volksbank.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die persönliche Beratung bei Filialbanken in den größten zehn Metropolen Deutschlands. Untersucht wurden in jeder Stadt die von der Anzahl der Geschäftsstellen jeweils sechs größten Banken. Neben überregional aktiven Instituten, Genossenschaftsbanken und Sparkassen wurden auch regional tätige Geschäftsbanken berücksichtigt. Die Beratungsqualität wurde anhand von je zehn verdeckten Filialbesuchen vor Ort erhoben. Insgesamt flossen 600 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.