

PRESSEMITTEILUNG

B2B-Kundenbefragung: Mittelstandsbanken 2018

Kundenorientierung auf hohem Niveau – Überzeugende Beratungskompetenz – Frankfurter Volksbank auf Platz eins

Hamburg, 27.02.2018 – Den Finanzinstituten wird von ihren Geschäftskunden aus dem Mittelstand ein gutes Zeugnis ausgestellt. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) unter Finanzentscheidern in Unternehmen.

Hohe Beratungskompetenz der Mitarbeiter

Zwei Finanzinstitute mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs mit „gut“ – so urteilen die Entscheider aus mittelständischen Betrieben. Die ausgeprägte Kundenzufriedenheit sichern insbesondere die Mitarbeiter der bewerteten Banken und Sparkassen, die etwa mit Glaubwürdigkeit, kommunikativen Fähigkeiten und hoher Beratungskompetenz überzeugen. Rund 86 Prozent der Befragten geben zudem an, dass ihre Hausbank individuell berät.

Ärgernisse keine Seltenheit

Trotz der attestierten guten Kundenorientierung zeigt sich noch Optimierungspotenzial, beispielsweise hinsichtlich der Konditionen und der Gebührentransparenz. Diese erzielen einen geringeren Zuspruch: Jeweils mehr als ein Fünftel der befragten Kunden bewerten die beiden Bereiche nicht positiv. Und: Immerhin jeder vierte Befragte berichtet von einer negativen Erfahrung, die er mit seinem bewerteten Institut bereits gemacht hat. Gründe dafür waren am häufigsten verspätete Rückmeldungen sowie die Konditionen.

Positives Fazit

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Banken für den Mittelstand stellen ihre Kunden in den abgefragten Leistungsbereichen außerordentlich zufrieden. Nicht zuletzt die engagierten Mitarbeiter in den Finanzinstituten sorgen für dieses Ergebnis. Eine stärkere Differenzierung zwischen den Banken und Sparkassen machen die Befragten bei den Leistungen und Konditionen aus.“

In der Kundengunst vorn

Die Frankfurter Volksbank belegt mit dem besten Gesamtergebnis der Kundenzufriedenheit und dem Qualitätsurteil „sehr gut“ den ersten Rang. Die Mitarbeiter überzeugen mit individuellen Beratungen und einer ausgeprägten Kundenorientierung, beispielsweise auch am Telefon und per E-Mail. Zudem erzielen die Konditionen und das Portfolio die vergleichsweise besten Kundenbewertungen. Eine geringe Ärgernisquote sowie eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft tragen ebenfalls zu Platz eins bei.

Auf dem zweiten Rang folgt die Berliner Volksbank, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Ausgesprochen positiv werden die umfangreichen Branchenkenntnisse und die Beratungskompetenz der Mitarbeiter sowie die Arbeitserleichterung durch die Zusammenarbeit bewertet. Hoch im Kurs stehen bei den Befragten auch die Leistungen der Bank, etwa Lösungen für das Cash-Management.

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:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den dritten Rang nimmt Unicredit/Hypovereinsbank (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Kunden zeigen sich unter anderem mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis und der Gebührentransparenz sehr zufrieden. Die Bank erreicht außerdem die zweithöchste Weiterempfehlungsbereitschaft aller bewerteten Institute.

In die interviewbasierte Befragung flossen 200 Bewertungen von Finanzentscheidern aus mittelständischen Unternehmen ein, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit in regelmäßigem Kontakt mit ihrer Hausbank standen. Mit der telefonischen Kundenbefragung beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Feldspezialisten Krämer Marktforschung. Zur Bewertung standen die vier größten bundesweiten Universalbanken sowie die beiden jeweils größten Sparkassen und Volksbanken. Gegenstand der Befragung waren die Meinungen der Entscheider zu den Hauptaspekten Beratungskompetenz, Konditionen/Gebühren, Leistungen, Kommunikation und Kundenorientierung. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Ärgernisse in die Gesamtwertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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 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.