

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

### Regionalbanken in Städten mit 280.000 bis 350.000 Einwohnern

#### **Banken analysieren Kundensituation unzureichend**

**Hamburg, 26.06.2012 (ots)** – Filialen in der Nähe, persönliche Ansprechpartner, umfassende Beratung, die Gründe für die Wahl einer Filialbank sind vielfältig. Doch werden die Banken den Erwartungen der Kunden gerecht? Überzeugen die Berater mit Kompetenz, Freundlichkeit und individuellen Lösungsvorschlägen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv eine umfassende Untersuchung der Beratungsqualität von 20 regionalen und überregionalen Filialbanken in sechs großen Städten Deutschlands durch.

Die Beratung war im Durchschnitt gut. Die Mitarbeiter überzeugten insbesondere durch sehr gute kommunikative Fähigkeiten und Kompetenz. Fachlich präsentierten sich die Kundenberater sicher und konnten alle Fragen der Tester vollständig beantworten. Zudem verliefen die Gespräche zumeist sehr freundlich. „Jedoch gingen die Berater zu standardisiert vor und erfragten zu wenig die individuellen Wünsche des Kunden“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Größtes Defizit zeigte sich bei der lückenhaften Bedarfsanalyse, die insgesamt nur ausreichend war. Insbesondere die finanzielle Situation der Kunden wurde von den Beratern unzureichend analysiert. „Selbst bei den Themen Baufinanzierung und Ratenkredit wurden finanzielle Rahmenbedingungen wie Einnahmen und Ausgaben des Kunden nicht immer vollständig ermittelt“, so Serviceexperte Hamer.

Testsieger in den untersuchten Städten wurden Commerzbank (Bielefeld und Mannheim), Deutsche Bank (Münster), Sparda-Bank West (Wuppertal), Sparkasse Karlsruhe Ettlingen (Karlsruhe) und Volksbank Bonn Rhein-Sieg (Bonn). Insgesamt konnten vier Finanzinstitute ein sehr gutes Ergebnis erreichen: Neben den Testsiegern in Mannheim, Münster und Bielefeld handelte es sich um Deutsche Bank in Mannheim.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte im Auftrag von n-tv die sechs größten Filialbanken in sechs großen Städten Deutschlands. In Bielefeld, Bonn, Karlsruhe, Mannheim, Münster und Wuppertal fanden insgesamt 360 Beratungsgespräche vor Ort statt. Die Beratungsqualität wurde von April bis Juni 2012 anhand von verdeckt durchgeführten Gesprächen zu den Themen Altersvorsorge, Baufinanzierung, Geldanlage, Ratenkredit und Girokonto analysiert. Neben Kriterien wie Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter wurden die Beratungsatmosphäre und insbesondere die Bedarfsanalyse auf den Prüfstand gestellt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität 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.

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