

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Beratung Banken in Metropolen 2015

Gute Beratungen in den Filialen, aber Kundenbedarf teils zu wenig im Fokus – Mehr als jede vierte Bank „sehr gut“

Hamburg, 21.10.2015 – Die Beratungsqualität der Finanzinstitute liegt im Schnitt auf einem guten Niveau. Eine deutliche Schwäche trübt jedoch das Bild. Dies zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Beratung von Banken und Sparkassen in zehn deutschen Metropolen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 21.10.2015, 18:35 Uhr*).

Gleich 17 der getesteten Banken und Sparkassen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, 42 Unternehmen erreichen im Rahmen der Metropolauswertung ein gutes Resultat. Nur eine Bank kam über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus.

Schwachpunkt Bedarfsanalyse

Als ausbaufähig erweist sich wie schon in der Vorjahresstudie die Bedarfsanalyse. Der Fokus der Institute liegt beim Vertrieb standardisierter Finanzprodukte. Dabei erfragen die meisten Beratern zwar umfassend die aktuellen Lebensumstände der Kunden, in weit über einem Drittel der Gespräche wird dagegen die finanzielle Ausgangslage nur unzureichend thematisiert. Eine systematische Analyse des Kundenbedarfs, die für die Empfehlung individueller Produktlösungen unverzichtbar ist, leisten in der Regel nur die besten Institute.

Fachkundige und motivierte Berater

Die Kompetenz der Bankangestellten ist im Schnitt gut ausgeprägt. Dabei erteilen die Mitarbeiter in 85 Prozent der Beratungsgespräche vollständige Auskünfte. Kundenfragen werden zudem fast ausnahmslos – in über 99 Prozent der Fälle – fachlich korrekt beantwortet. Außerordentlich positiv fallen auch die hohe Motivation der Berater sowie deren soliden Kenntnisse der Kostenstruktur auf. Im Metropolenvergleich beweisen die Mitarbeiter der Filialbanken in Dortmund die insgesamt höchste Beratungskompetenz.

Die Berater punkten jedoch nicht nur mit ihrer Kompetenz, sondern bestechen im Test in überwiegendem Maße auch durch ihr freundliches Auftreten und inhaltlich leicht verständliche Erläuterungen. „Auf Fachchinesisch wird erfreulicherweise meist verzichtet. Auch Termintreue und kurze Wartezeiten gehören in allen Metropolen zum Standard“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die Filialgestaltungen einschließlich der meist diskreten Beratungsatmosphäre fallen ebenfalls positiv auf.

Die besten Filialbanken im Test

Testsieger in den untersuchten Städten sind Berliner Bank, Dortmunder Volksbank, Stadtsparkasse Düsseldorf, National-Bank in Essen, Frankfurter Volksbank, Stadtsparkasse München sowie Commerzbank in Bremen, Hamburg, Köln und Stuttgart. Das insgesamt beste Resultat erzielt dabei die Dortmunder Volksbank.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die persönliche Beratung bei Filialbanken in den zehn größten Metropolen Deutschlands. Untersucht wurden in jeder Stadt die von der Anzahl der Geschäftsstellen jeweils

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

sechs größten Banken. Neben überregional aktiven Instituten, Genossenschaftsbanken und Sparkassen wurden auch regional tätige Geschäftsbanken berücksichtigt. Die Beratungsqualität wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Gesprächen (Mystery-Tests) in den Filialen vor Ort erhoben. Zwölf Beratungen kamen nicht zustande, so dass insgesamt 588 Bewertungen in die Analyse einfließen. 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 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.