

14. Januar 2021

Sparkasse HagenHerdecke erreicht Doppelsieg beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 für Geschäftskunden und Privatkunden

Die Sparkasse kann sich über die Auszeichnungen „Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 Privatkunden“ und „Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest Geschäftskunden“ freuen. Mit diesem großen Erfolg zeigt das Team der Sparkasse, dass die Beratungs- und Serviceleistungen hervorragend sind und sich im direkten Vergleich mit den Mitbewerbern vor Ort deutlich abheben.

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) prüft und bewertet im 12. Jahr für den FOCUS-MONEY CityContest anonym und nach standardisierten Kriterien die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen in über 200 Städten deutschlandweit. In jeder Stadt wird dabei die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet. Bei der Bewertung der Qualität gelten standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für die Individualität der Banken und Sparkassen. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze. Der Beratungsprozess ist vielschichtig und ein klares Alleinstellungsmerkmal der Bank“, erklären Dr. Dirk Rathjen und Dr. Andreas Ritter, Vorstände des Instituts für Vermögensaufbau: „Der Testsieger Sparkasse HagenHerdecke hat den Beratungsprozess hervorragend umgesetzt“.

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 173 Kriterien im Privatkundenbereich und 195 Kriterien im Geschäftskundenbereich sehr umfassend: Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Sogenannte „Mystery Shopper“ vereinbaren dabei Beratungstermine. Sie sind in Wahrheit bestens ausgebildete Finanzprofis. Um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, präsentieren sie sich jedoch mit einem einheitlichen Anfängerprofil, welches sich je nach Segment unterscheidet.

Beratungsqualität: Strenge Standards

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 131 Kriterien im Privatkundentest und 158 Kriterien im Geschäftskundentest. Der Fragenkatalog ist detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht zum Beispiel um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Beraterinnen und Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten. Zu den wichtigsten Kriterien zählen u. a. die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen, die Bereitschaft und Fähigkeit der Berater zur Beantwortung von Fragen, die Erkennung von Bedarfslücken und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten

Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt. Heute informiert man sich oftmals zunächst auf der Website, schickt eine Mail oder chattet möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 42 Service-Kriterien im Privatkundensegment und 37 Kriterien beim Geschäftskundentest nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wichtig ist auch die Qualität der Website, die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.

Das Gesamtpaket zählt

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. In der Geschäftskundenberatung setzte sich die Sparkasse HagenHerdecke in Hagen mit einer Gesamtnote von 2,10 gegen ihre vier Mitbewerber durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest Geschäftskunden 2020 Testsieger.

Auch in der Privatkundenberatung holte sich die Sparkasse den Testsieg indem sie sich gegen ihre sieben Mitbewerber mit einer herausragenden Gesamtnote von 1,94 durchsetzte. Dabei zählte das Gesamtpaket: Die Sparkasse HagenHerdecke erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten in der Geschäftskundenberatung sowie in der Privatkundenberatung in den Bereichen „Vorbereitung“ und „Atmosphäre“.

Vorstandsvorsitzender Frank Walter sagt hierzu: “Eine langfristig exzellente Beratungsqualität ist ein entscheidendes Bewertungskriterium für die Kunden im Finanzsektor. Wir sind daher sehr stolz auf diese hervorragenden Leistungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie haben sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen.“



Frank Walter, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse HagenHerdecke