

# Wenn der „Banker“ plötzlich Jeans trägt

**VOLKSBANK** „Casual Look“ der Mitarbeiter kommt bei Kunden an

Von Frank-O. Docter

**GIESSEN.** Selbst in heißen Sommermonaten sind die Herren korrekt mit Anzug, Hemd und Krawatte gekleidet, die Damen im Business-Look, mit Hose oder Rock – so kennt man auch die heimischen „Banker“ seit Jahrzehnten. Doch wer die Filialen der Volksbank Mittelhessen in Goethe-/Plockstraße, Frankfurter Straße und Licher Straße besucht, dem bietet sich schon seit einigen Wochen ein völlig anderes Bild: Bankkauffrauen und -männer, die bei Gesprächen mit ihren Kunden leger auch mal eine Jeans, ein leichtes Jacket oder neben der Hose nur Hemd oder Bluse tragen, mancher sogar mit Karos und anderen Mustern statt den gewohnten Dunkel- und Grautönen. Der Modeexperte spricht hierbei vom „Casual Look“, was sich mit „lockerem“ oder „zwanglosem Aussehen“ übersetzen lässt. Der neue Kleidungsstil wird von der Führungsetage der Volksbank nicht nur unterstützt, es ist sogar ein hochoffizielles Projekt, das nach einer nun abgeschlossenen Testphase irgendwann zur Dauerlösung in allen heimischen Filialen werden könnte. Der Anzeiger hat nachgefragt, wie das Ganze ankommt.

„Für mich ist das ein Segen. Jetzt kann ich in an der Arbeit die Kleidung tragen, in der ich mich wohlfühle und die noch dazu bequemer ist“, sagt Filialbereichsleiterin Verena Waldschmidt. Während Kollege Jonas Thorn den Kundenkontakt in der nun legereren Bekleidung „deutlich entspannter“ findet, „dasselbe sagen auch viele Kunden“. Vor allem junge Leute sei-

en „sehr angetan davon“, schildert Jutta Seeger ihre Erfahrungen, „von Älteren wird es eher mal etwas kritischer gesehen“. So habe ein langjähriger Kunde zu ihr gemeint: „Man erkennt Euch in der neuen Kleidung gar nicht.“ Doch das sei ihr gegenüber das bislang einzige negative Feedback gewesen. Seeger selbst findet den neuen Look „sehr gut“. Und obwohl die Bankkauffrau bereits seit 32 Jahren bei der Volksbank arbeitet und genauso lange strenge Geschäftskleidung gewöhnt ist, habe sie sich „von Anfang an wohlfühlt“. Nicht allen älteren Mitarbeitern fiel die Umstellung so leicht, weiß Waldschmidt zu berichten. „Es gab auch ein paar Kollegen, vor allem Herren, denen das gar nicht gefiel.“ Letzten Endes ist eben alles Gewöhnungssache.

Am wichtigsten war jedoch die Meinung der Kunden, von denen über 1000 in der sechswöchigen Testphase in den drei Filialen befragt wurden. Mit einer überwältigenden Zustimmung von 91 Prozent für den „Casual Look“. „Wenn es weniger als 75 Prozent gewesen wären, hätten wir nicht weitergemacht“, betont Volksbank-Vorstand Dr. Lars Witteck. Denn man habe die Kundschaft „nicht spalten“ wollen. Zuversichtlich stimmte die allererste Testphase im Filialbereich Weilburg-Solms, wo sich sogar 94 Prozent für die lockerere Bekleidung ausgesprochen hatten. Aus Sicht von Witteck vermittele der strenge „Banker“-Look ohnehin einen „nicht mehr ganz zeitgemäßen Eindruck“ von der inzwischen im digitalen Zeitalter angekommenen Genossenschaftsbank. Der neue Stil solle zeigen, „wir Volksbank-

Mitarbeiter sind auch Menschen aus dieser Region und wollen der Partner unserer Kunden sein“. Ganz ohne Bekleidungsrichtlinien geht es aber auch jetzt nicht. „No-Go's sind kurze Hosen, T-Shirts oder Löcher in den Jeans“, nennt Witteck als Beispiele. Die neue Mischung aus Lockerheit und Seriosität soll nun in weiteren Filialbereichen getestet werden, zu denen auch das Gießener Umland gehört.



Statt im Anzug nun leger gekleidet (v.l.): Marcus Eckstein, Jutta Seeger und Verena Waldschmidt. Foto: Docter