

Bei Bankentest glänzend abgeschnitten

AUSZEICHNUNGEN Volksbank Mittelhessen erreicht Bestnoten für Beratungsqualität und Kundenbetreuung

MITTELHESSEN (red). Die Volksbank Mittelhessen holt sich gleich vier Siege bei Deutschlands größtem Bankentest an den Standorten Gießen, Marburg, Wetzlar und Bad Nauheim. Der Test mit dem neuen Titel „Beste Bank vor Ort“ trifft eine verbindliche Aussage, wie es um die Beratungsqualität für Privatkunden in regionalen und überregionalen Banken und Sparkassen steht, heißt es in einer Pressemitteilung der Volksbank. Die unabhängige Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH führt den Bankentest in mehr als 400 Städten durch.

„Zugleich Verpflichtung“

Dr. Lars Witteck, Generalbevollmächtigter der Volksbank Mittelhessen, nahm die Auszeichnungen gemeinsamen mit den Regionaldirektorinnen Waltraud Theis und Silke Haas sowie den Regionaldirektoren Alexander Zippel und Thomas Cornelius entgegen. „Die hervorragenden Testergebnisse bestätigen uns in unserer Strategie der persönlichen Beratung und Nähe über alle Kanäle hinweg. Ob in der Filiale, per Telefon oder digital, die Beratungsqualität und Kundenbetreuung der Volksbank Mittelhessen erreicht Bestnoten. Darüber freuen wir uns sehr und sehen die

Auszeichnung zugleich als Verpflichtung gegenüber unseren Mitgliedern und Kunden“, sagte Witteck anlässlich der Preisverleihung. Die Auszeichnung gelte vor allem den vielen Kollegen in den Filialen. Dank deren fachkundiger Betreuung würden Mitglieder und Kunden besten Komfort, Top-Leistungen und höchste Kompetenz in allen finanziellen Angelegenheiten erleben. Für die Bewertung als „Beste Bank“ möchte sich die Volksbank bei Kunden und Neukunden mit besonderen Angeboten bedanken.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH hat im vergangenen Jahr den unabhängigen Bankentest entwickelt. „Nur auf Basis einer ganzheitlichen Analyse des Kunden und seiner finanziellen Ist-Situation können die notwendigen Handlungsfelder erkannt und die passenden Empfehlungen abgeleitet wer-



Lars Witteck (l.) gratuliert den Regionaldirektoren Waltraud Theis (2.v.r.), Silke Haas, Alexander Zippel (2.v.l.) und Thomas Cornelius zur Auszeichnung. Foto: Volksbank Mittelhessen

den“, erläutert Geschäftsführerin Iris Fürderer.

Die vorgegebenen Testsituationen sehen folgendermaßen aus:

Testfall 1 „Sparwunsch“: Ein potenzieller Neukunde ist Arbeitnehmer und an einer neuen Hausbankverbindung interessiert. Für seinen monatlichen Sparwunsch von etwa 150 Euro wünscht er sich eine passende Sparempfehlung.

Testfall 2 „Geldanlage“: Ein potenzieller Neukunde ist Arbeitnehmer und auf der Suche nach einer neuen Hausbank-

verbindung. Für sein erspartes Guthaben in Höhe von etwa 15000 Euro interessiert er sich für eine passende Anlageempfehlung.

In beiden Testfällen legt der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und lässt die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“. Auf Basis von fünf Testkategorien erfolgte die Beurteilung der Testkaufgespräche:

Gesprächsanbahnung, Nachbetreuung, Atmosphäre/Interaktion, Bedarfsanalyse und Empfehlung.

Im Nachgang dokumentierten die Tester die jeweiligen Beratungsgespräche anhand eines Fragebogens mit insgesamt 62 Einzel- und über 300 Detailkriterien. „Unsere Auswertung der erhobenen Daten zeigt, dass die Volksbank Mittelhessen sowohl die umfassende Aufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der Produktlösungen bestens gelöst hat“, bestätigt Iris Fürderer.