

Service ist Vertrauen und Individualität

Sparkasse Bayreuth im Rennen um den Service-König 2009 – Interview mit Regionaldirektor Michael Fischer

BAYREUTH

Gute Qualität hat ihren Preis, muss aber nicht immer teuer sein. Dieser Meinung ist Michael Fischer, Regionaldirektor der Sparkasse Bayreuth. Mit Verlässlichkeit, Individualität und Kundennähe will das Kredit im Rennen um die Auszeichnung Service-König 2009 punkten. Offizieller Auftakt für den KURIER-Wettbewerb ist am kommenden Montag.

Frage: Was macht guten Service aus? WiesoxyistService?

Fischer: Die 35 Geschäftsstellen, acht Selbstbedienungsstandorte und unsere Telefongeschäftsstelle mit 65 Stunden Erreichbarkeit wöchentlich bilden das zentrale Element im Serviceangebot der Sparkasse Bayreuth. Verlässlichkeit, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und eine höchstmögliche Serviceorientierung sind für unsere Mitarbeiter selbstverständlich. Denn: Viele Sparkassenkunden kennen ihren Kundenberater bereits seit vielen Jahren. Das bedeutet wiederum, dass Vertrauen – gerade im Finanzdienstleistungsbereich – eine entscheidende Rolle spielt. Unter Service verstehen wir auch Individualität. „Nicht jedem Kunde passt der gleiche Schuh.“ Wir nehmen die Herausforderung an und gehen täglich auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kundenein.

SERVICE.. 2009 KÖNIG

Auch bei unseren Kundenberatungen werden die Wünsche und Ziele des Kunden im Rahmen der Sparkassen-Finanzplanung berücksichtigt und individuelle Lösungen erarbeitet. Guter Service bedeutet für uns natürlich auch, den Kunden unterschiedliche Vertriebswege anzubieten. 60 Prozent unserer Kunden möchten ihre Sparkasse über das Internet erreichen, gleichzeitig aber auch eine persönliche Beratung in Anspruch nehmen.

Mit unseren Geschäftsstellen in Stadt und Land und mit www.sparkasse-bayreuth.de gelingt uns dies hervorragend. Zusätzlich



„Nicht jedem Kunden passt der gleiche Schuh“: Für Michael Fischer, Regionaldirektor der Sparkasse Bayreuth, ist guter Service freundlich und individuell. Bei der Sparkasse gehören Hilfsbereitschaft und Verlässlichkeit zur Unternehmensphilosophie.
Foto: Lammel

steht allen Kunden die Telefongeschäftsstelle mit ausgebildeten Mitarbeitern der Sparkasse Bayreuth täglich von 8 bis 20 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr für Kontoaufträge über Servicefragen bis hin zu Terminvereinbarungen zur Verfügung.

Fair – menschlich – nah. Mit dieser Philosophie wollen wir für unsere Kunden der Partner in der Region Bayreuth Stadt und Land sein. Service ist sexy, weil im Zeitalter der Hektik, des Internets und der Unpersönlichkeit gerade eine höchstmögliche Service- und Kundenorientierung den Unterschied im Kreditgewerbe ausmachen. Die jüngste Vergangenheit im Bankenbereich hat gezeigt, dass überdurchschnittliche Renditechancen nicht immer der beste Anreifer bei Geldanlagen sind.

HINTERGRUND

Die Sparkasse Bayreuth wurde 1823 als Städtische Sparkasse im ehemaligen Rathaus in der Maximilianstraße gegründet. 2001 fusionierten die damalige Kreissparkasse Bayreuth-Pegnitz und die Stadtparkasse Bayreuth zur neuen Sparkasse Bayreuth. Hinter diesem Namen stehen 666 Mitarbeiter. Am 4. November 1823 berichtet das Magistrat von „einem sehr guten Fortgang der Sparkasse“. 183 Sparer

Frage: Wo setzen Sie in Ihrem Unternehmen die Service-Schwerpunkte?

Fischer: Unsere Service-Levels für Kundenberater inklusive der Kolleginnen und Kollegen in der Telefongeschäftsstelle sind ein wichtiges Instrument, an denen wir uns alle orientieren. Darunter verstehen wir, wie schon gesagt, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Verlässlichkeit. Unsere Geschäftsleitung, sprich der Vorstand, legt großen Wert auf die Einhaltung unserer Service-Levels. Deshalb sind diese auch in der Unternehmensphilosophie und den Unternehmenszielen der Sparkasse Bayreuth verankert.

Durch unser hauseigenes Kundenzufriedenheitsmanagement versuchen wir uns ständig zu verbessern. Das heißt für uns konkret, Kunden-

feedback und Kundenanregungen zu prüfen und wenn notwendig, auch umzusetzen.

Frage: Muss sich eine Firma – und damit auch der Kunde – zwischen Servicequalität und Schnäppchenpreisen entscheiden?

Fischer: Diese Frage kann ich weder mit einem klaren Ja noch mit Nein beantworten. Deswegen „Jein“. Qualität hat ihren Preis. Allerdings muss gute Qualität nicht zwingend teuer sein. Wir als Sparkasse Bayreuth wollen unseren Kunden eine überdurchschnittliche Service- und Beratungsqualität anbieten und dadurch Qualitätsführer zu attraktiven Konditionen und Preisen sein.

Jeder sollte sich genau informieren, ob ein Konto zum Nulltarif seinen Ansprüchen gerecht wird, und auch das Kleingedruckte bei Vertragsunterschrift lesen. Die Dichte der Geschäftsstellen und Selbstbedienungsstandorte zur Bargeldversorgung sind wesentliche Faktoren, die jeder bei seiner Entscheidung berücksichtigen sollte. Allein in der Stadt Bayreuth und im Landkreis stehen 53 Geldautomaten, die Sparkassen-Finanzgruppe unterhält rund 25 000 Geräte, die jeder Sparkassenkunde kostenlos nutzen kann. Auf längere Sicht gesehen wird der Kunde dabei richtig Geld sparen.

Frage: Mit welcher Erwartung ist Ihre Teilnahme am Service-König 2009 verbunden?

Fischer: Dies wird natürlich auch eine Plattform sein, wobei jedes Unternehmen, das den Mut zeigt, sich hier zu präsentieren, Feedback bekommt. Alle interessierten Zeitungsläser und Kunden erhalten die Chance, hier ihre persönliche Note abzugeben.

Wir leben in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dies wird für uns eine Möglichkeit sein, wieder Anregungen unserer Kunden aufzugreifen und auf den Prüfstand zu legen. Natürlich freuen wir uns, wenn wir von den Lesern des Nordbayerischen KURIERS die Auszeichnung erhalten.

INFO Informationen zum Service-König 2009 bei KURIER-Mitarbeiterin Eva Engel. Mail: eva.engel@kurier.tmt.de; Telefon: 09 21/29 41 29