



Vorstandsvorsitzender Werner Hess (2. v. re.) und Bereichsleiter „Privatkunden“ Markus Feuerer (li.) nahmen die Auszeichnung im „Focus-Money-City-Contest“ von Ramona Ellinger (2. v. li.) und Olaf Häusler (re.) entgegen. Foto: Hirsch

Gute Note für Bank

In einem Ranking von „Focus-Money“ zur Beratungsqualität erhielt die Schwandorfer Sparkasse eine Top-Note.

Von Ingrid Hirsch

Schwandorf. Anfang August sprach ein Mann bei der Sparkasse in Schwandorf vor und bat um eine Beratung. Was der Angestellte nicht wusste: Bei dem Kunden handelte es sich um einen „Mystery Shopper“

des „Instituts für Vermögensaufbau“ in München. Er hatte den Auftrag, die Qualität der Beratung zu testen.

Der Finanzexperte vergab am Ende die Note 1,66. „Keine andere Bank hat diese überragende Bewertung erhalten“, versicherte Olaf Häusler bei der Überreichung des Zertifikats von „Focus-Money“. Die Fachzeitschrift vergibt jährlich den Auftrag, die Beratungsqualität der Banken in 250 deutschen Städten nach standardisierten Kriterien zu testen. Der Durchschnitt der Testergebnisse lag bundesweit bei 2,57. Die Sparkasse in Schwandorf erreichte 1,66. Nun sucht man in der Bank nach dem Topberater. „Wir wissen nicht, von wem der Mann be-

treut wurde“, sagte Vorstandsvorsitzender Werner Hess. Gleichwohl: Er wertet dieses Ergebnis als Beweis für die kundenorientierte Beratungsqualität all seiner Mitarbeiter. Der „Focus-Money-City-Contest“ fand in diesem Jahr bereits zum 9. Mal statt.

In die Bewertung fließen 127 Kriterien ein, von der Terminvereinbarung über die Beratung bis zum Service. Auch alle Kommunikationswege werden überprüft, vom Telefongespräch über E-Mail und die Website bis zum Chat. „Kundengerechtigkeit und Beratungsatmosphäre spielen ebenfalls eine Rolle“, erklärte Ramona Ellinger vom „Institut für Vermögensaufbau“, die das Zertifikat überreichte.