

Kundenzufriedenheit

Die richtigen Fragen

Unter www.meine-bank-vor-ort.de können Kunden die Leistung ihrer Bank beurteilen. Das Ziel: mehr Transparenz und dauerhaft bessere Beratungsleistungen

Verständliche Erklärung oder Beraterkauderschwachs? Bewerten Sie Ihre Bank

Unzufriedene Kunden können für eine Bank verheerende Folgen haben. Sie können über Mund-zu-Mund-Propaganda bewirken, dass im Lauf der Zeit eine große Anzahl an Kunden verloren geht und weniger neue Nachfrager ihrer Dienstleistungen gewonnen werden, als bei hoher Kundenzufriedenheit möglich wäre. Der Grund: Die Bereitschaft, negative Erlebnisse Freunden und Bekannten mitzuteilen, ist im Allgemeinen ausgeprägter, als im Fall positiver Eindrücke für seine Bank zu werben.

Durch das Internet und das Entstehen von Bewertungsportalen ist es einfacher geworden, mit der Bank gemachte Erfahrungen einer breiten Öffentlichkeit mitzuteilen. Das kann im ungünstigen Fall einen „Shitstorm“ auslösen, erhöht aber auch die Bereitschaft zu einer positiven Kundenbewertung. Gerade überdurchschnittlich guten Dienstleistern bietet das Web die Chance, ihre Bekanntheit deutlich zu steigern und sich entsprechend im Markt zu positionieren. Das eröffnet Anbietern mit hoher Kundenzufriedenheit die Möglichkeit, Bestandskunden enger an sich zu binden und darüber hinaus Neukunden zu gewinnen.

Das Institut für Vermögensaufbau in München bietet Bankkunden mit dem Bankkundenportal Meine-bank-vor-ort.de (MBVO.de) die Möglichkeit, ihre Bank zu beurteilen. Dabei legt MBVO den Schwerpunkt auf eine Bewertung der Beratungsleistung und des Serviceerlebnisses, da diese den primären Aufgabenbereich der Bank darstellen.

Die Bewertung der Zufriedenheit des Kunden auf MBVO.de erfolgt auf Basis von 23 Fragen, die ein breites Spektrum der Kunden-Bank-Beziehung in Bezug auf

Beratungsqualität und Service abdecken. Dabei teilen sich die Fragen in vier Kategorien auf. In der Kategorie „Vor- und Nachbetreuung“ werden Fragen zum Service der Bank gestellt, etwa zur Wartezeit am Bankschalter und zur Freundlichkeit der Bankmitarbeiter. Darüber hinaus kann der Kunde bewerten, in welchem Umfang er im Zuge der Nachbetreuung über wichtige Änderungen informiert wird und wie es die Bank mit der regelmäßigen Überprüfung seiner Finanzsituation sowie einer daraus eventuell notwendig werdenden Beratung hält.

In der Kategorie „Atmosphäre/Interaktion“ beziehen sich die Fragen auf die Atmosphäre in der Bank beziehungsweise bei der Beratung. Hier ist ein zentraler Punkt, ob beim Beratungsgespräch Vertraulichkeit sichergestellt ist. Wichtig ist auch die Frage, ob und wie gut die Kunden ihren persönlichen Ansprechpartner kennen.

Innerhalb der beiden Kategorien „Kundengerechtigkeit“ und „Sachgerechtigkeit“ bewertet der Kunde dann die Beratungsleistung der Bank. Zum Thema Kundengerechtigkeit gehören aber auch Fragen zur Verständlichkeit des Beraters, zu seinem Engagement und seinen Aktivitäten. Bei der Kategorie „Sachgerechtigkeit“ steht die fachliche Sicherheit des Beraters im Mittelpunkt, aber auch, ob der Kunde über Risiken, Nachteile und steuerliche Aspekte hinreichend aufgeklärt wird.

Der Kunde kann die Fragen mit Noten von „Eins“ bis „Fünf“ bewerten. Dabei bedeutet eine „Eins“ „trifft vollständig zu“, eine „Fünf“ „trifft überhaupt nicht zu“.

Machen Sie mit: Bewerten Sie Ihre Bank. ■ ▷

KAI FÜRDERER



MBVO.de

In Zusammenarbeit mit



Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG
 c/o Meine Bank vor Ort.de
 Landsberger Straße 98
 80339 München
 Deutschland

Name Ihrer Bank:

Ort Ihrer Bank:

Sie sind

männlich

weiblich

Bitte beantworten Sie folgende Fragen zu Ihrer Bank:

VOR- UND NACHBETREUUNG: Wenn Sie an Ihre Bankbesuche und Kundenbetreuung denken, inwiefern treffen folgende Aussagen zur Atmosphäre in Ihrer Bank zu?

Die Wartezeiten am Bankschalter sind kurz

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

Ich kann bei Bedarf meinen Bankberater schnell telefonisch erreichen

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

Die Mitarbeiter sind sehr freundlich

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

Ich erhalte mindestens alle 12 Monate allgemeine Informationen von meiner Bank (Beispiele: bei steuerlichen Veränderungen oder gesellschaftlichen Veränderungen)

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

Meine Bank hat mich in den letzten 12 Monaten beraten

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

Ausgehändigte Unterlagen nach einem Beratungsgespräch sind hilfreich

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

ATMOSPHÄRE UND INTERAKTION: Wenn Sie an Ihre Bank denken, inwiefern treffen folgende Aussagen zur Atmosphäre in Ihrer Bank zu?

Die Räumlichkeiten meiner Filiale sind ansprechend

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

In meiner Bank kann man gut ein vertrauliches Gespräch führen

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

Ich werde in der Bankfiliale mit Namen begrüßt

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen

Ich kenne meinen persönlichen Ansprechpartner

- trifft voll und ganz zu
 trifft eher zu
 teils teils
 trifft eher nicht zu
 trifft überhaupt nicht zu
 kann ich nicht beurteilen



KUNDENGERECHTIGKEIT: Inwiefern treffen folgende Aussagen auf die Bank bzw. die Berater zu?

Meine Bank ist über meine komplette finanzielle Situation gut informiert

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Meine Bank kennt meine persönliche Lebenssituation (beruflich und privat)

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Ich verstehe die Erläuterungen der Bankmitarbeiter

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Mein Berater wirkt in Gesprächen immer sehr engagiert

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Mein Berater weist mich auch von sich aus auf für mich relevante Produkte hin

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Von meinem Berater empfohlene Produkte passen stets zu meinem Bedarf

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

SACHGERECHTIGKEIT: Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Ihre Gespräche mit Bankmitarbeitern zu?

In Beratungsgesprächen verwendet der Berater Demonstrationshilfen, z.B. PC, Skizzen, Zeichnungen, Beratungsprogramme

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Die Produktempfehlungen der Bank werden verständlich erläutert

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Bei Produktempfehlungen werde ich auch über etwaige Risiken oder Nachteile informiert

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Bei Finanzprodukten wird auch die steuerliche Behandlung angesprochen

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Der Berater zeigt sich bei Produkten und Sachverhalten stets fachlich sicher

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

GLOBALFRAGEN: Inwiefern treffen folgende generelle Aussagen auf Ihre Hausbank zu?

Ich würde meine Hausbank weiterempfehlen

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

Ich bin mit meiner Hausbank voll und ganz zufrieden

trifft voll und ganz zu trifft eher zu teils teils trifft eher nicht zu trifft überhaupt nicht zu kann ich nicht beurteilen

SOZIODEMOGRAFIE: Wie alt sind Sie?

bis 20 Jahre 21-30 Jahre 31-40 Jahre
 41-50 Jahre 51-60 Jahre älter als 60 Jahre

SCHULABSCHLUSS: Welchen Schulabschluss haben Sie bzw. streben Sie momentan an?

kein Abschluss Haupt-/Volksschulabschluss Realschulabschluss
 Fachabitur/Abitur Fach-/Hochschulabschluss