

Focus-Money: Bestnote für Sparkasse Schwandorf

SCHWANDORF

POSTED ON MONTAG, 15.10.2018 - 10:41 VON RUDOLF HIRSCH



Vorstandsvorsitzender Werner Hess (Zweiter von rechts) und Bereichsleiter „Privatkunden“, Markus Feuerer (links), nahmen die Auszeichnung im „Focus-Money-City-Contest“ von Ramona Ellinger (Zweite von links) und Olaf Häusler (rechts) entgegen. *Bild: Rudolf Hirsch*

Vorstandsvorsitzender Werner Hess (Zweiter von rechts) und Bereichsleiter „Privatkunden“, Markus Feuerer (links), nahmen die Auszeichnung im „Focus-Money-City-Contest“ von Ramona Ellinger (Zweite von links) und Olaf Häusler (rechts) entgegen. *Bild: Rudolf 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 in Schwandorf 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 betreut 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“, betonte Ramona Ellinger vom "Institut für Vermögensaufbau“, die das Zertifikat überreichte.