

## FINANZEN

# Sparkasse Schwandorf erhält Auszeichnung

**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“, sagte Olaf Häusler bei der Überreichung des Zertifikats „Focus-Money-City-Contest“. Die Zeitschrift 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. Nun sucht man in der Bank nach dem Topberater. „Wir wissen nicht, von wem der Mann betreut wurde“, sagte Vorstandsvorsitzender



**Vorstandsvorsitzender Werner Hess (2. v. r.) und Bereichsleiter „Privatkunden“ Markus Feuerer (links), nahmen die Auszeichnung von Ramona Ellinger und Olaf Häusler entgegen.**

FOTO: XIH

Werner Hess. Gleichwohl: Er wertet dieses Ergebnis als Beweis für die kundenorientierte Beratungsqualität aller seiner Mitarbeiter. In die Bewertung fließen 127 Kriterien ein, von der Terminvereinbarung über die Beratung bis zum Service. Auch alle Kommuni-

kationswege 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“. (xih)