

Pressemitteilung Mai 2022
Seite 1

Neues Service- und Beratungskonzept in der Sparkasse Burbach-Neunkirchen

Vorstand gibt Einblicke

Burbach, im Mai 2022

„Wer Kunden begeistern will, muss sich immer wieder neu auf ihre Bedürfnisse einstellen“. Markus Keggenhoff, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Burbach-Neunkirchen, weiß, wovon er spricht. Sein Institut blickt auf eine mehr als 150jährige Geschichte mit rasanten Veränderungen in der Branche zurück. Welche Wünsche und Bedürfnisse haben die Kunden der Sparkasse heute? „Die persönliche, kompetente und individuelle Beratung ist für unsere gewerblichen und privaten Kunden ein wichtiges Anliegen“, so Keggenhoff. „Zugleich steigen die Anforderungen an die Service-Qualität und die digitalen Angebote für unsere Kunden.“

In Bezug auf die Service-Leistungen ist eine Verschiebung von der Filiale hin zu medialen Zugangswegen zu erkennen: Die Nachfrage nach klassischen Bank-Services in den Geschäftsstellen nimmt seit Jahren kontinuierlich ab. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Kunden bereits seit vielen Jahren ihre Bankgeschäfte über Online-Banking oder mobil mit der Sparkassen-App erledigen. In den kleinen Geschäftsstellen ging daher die Kundenfrequenz deutlich zurück. Die Corona-Pandemie hat diese Tendenz noch weiter verstärkt – ein Trend, der sich weiter fortsetzen wird.

In den zentralen Geschäftsstellen, die als Beratungscenter konzipiert sind, steigt dagegen die Kundenfrequenz. „Bei finanziellen Entscheidungen setzen unsere Kunden auf die fachliche Kompetenz unserer Experten und auf den individuellen Zuschnitt des Angebots auf die jeweilige Situation.“ Vertrauen und Nähe spielen hier eine wichtige Rolle.

„Die Sparkasse Burbach-Neunkirchen stellt sich den Kundenbedürfnissen mit einem optimierten Service- und Beratungskonzept“, unterstreicht Keggenhoff. Dazu wird die Sparkasse ihre Standorte mit Wirkung zum 1. Juli 2022 verdichten und

Pressemitteilung Mai 2022
Seite 2

sich auf die zentral gelegenen Geschäftsstellen in Burbach, Neunkirchen, Niederdresselndorf und Salchendorf konzentrieren. Ergänzend legt das Konzept den Fokus auf die Mitarbeiterqualifikation und die digitale persönliche Nähe zum Kunden: Zeitgleich zur Geschäftsstellenkonzentration wird ein leistungsstarkes Kunden-Service-Centers aufgebaut. Die lediglich mit einem Mitarbeiter besetzten Geschäftsstellen in Struthütten, Wahlbach, Holzhausen und Würgendorf werden nach der Corona-bedingten Schließung nicht mehr eröffnet. An diesen Standorten wird unter Berücksichtigung gesteigerter Sicherheitsanforderungen – insbesondere durch die zunehmenden Sprengungen in den letzten Jahren - auch die Bargeldversorgung mit Geldautomaten eingestellt. Die übrigen Geldautomatenstandorte im Geschäftsgebiet werden aus gleichen Gründen ab dem 1. Juli 2022 zwischen 0:00 und 5:00 Uhr geschlossen.

Das neue Konzept sieht vor, dass mediale und stationäre Kanäle sowohl im Service als auch in der Beratung zukünftig zusammengeführt werden. Das bedeutet, dass der Kunde nach seiner Vorliebe und seinen Präferenzen den Kontaktweg zu seiner Sparkasse wählen kann.

Dem geplanten Kunden-Service-Center kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. „Wir bauen damit unser Service- Angebot maßgeblich aus“, so Keggenhoff. „Dadurch schaffen wir Freiräume für die Beratung.“ Das Kunden-Service-Team wird eine multimediale Drehscheibe für alle Service-Anliegen der Kunden sein. Keggenhoff: „Wir erhöhen damit die Erreichbarkeit für unsere Kunden, vereinfachen den Zugang zu unserem Leistungsangebot und erweitern das Service-Angebot. Dabei ist es selbstverständlich, dass die neuen – insbesondere digitalen – Service-Wege stetig weiterentwickelt und ausgebaut werden.“

Keggenhoff ist sicher, die Kunden mit dem optimierten Service- und Beratungskonzept zu überzeugen und betont nochmals, dass die persönliche und individuelle Beratung das wichtigste Anliegen der Sparkasse ist und auch für die Zukunft sein wird.