

Pressemitteilung

01/2019

Plauen, den 31. Januar 2019

Sparkasse Vogtland: Testsieger Geschäftskunden in Plauen

Eine TOP-Beratung ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal für die Sparkasse Vogtland.

Großer Erfolg für die Sparkasse Vogtland: Mit ihrem Team hat die Bank beim 4. FOCUS-MONEY City Contest hervorragende Ergebnisse in der Geschäftskundenberatung erzielt und ist damit Testsieger in Plauen.

In Kooperation mit FOCUS MONEY prüft das Institut für Vermögensaufbau (IVA) die Qualität der Geschäftskundenberatung in inzwischen über 250 deutschen Städten. In jeder Stadt wird dabei die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet. „Der Testsieger Sparkasse Vogtland hat den Beratungsprozess in Plauen hervorragend umgesetzt“, erklärt Dr. Andreas Beck, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau:

Die verdeckten Testkäufe des FOCUS-MONEY CityContest sind standardisiert und mit insgesamt 127 Kriterien sehr umfassend. Den unabhängigen Testern ist dabei wichtig, ob sich der Berater zum Beispiel auf den Termin vorbereitet hat, die Atmosphäre stimmt und auch die Nachbetreuung angesprochen wird. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten, die Informationen vollständig und verständlich sind und ob der Berater die Bereitschaft und Fähigkeit besitzt, Fragen zu beantworten und individuell zugeschnittene Lösungen zu finden.

Beim Test werden auch alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 25 Service-Kriterien nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wichtig ist auch die Qualität der Website, die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.

Die Sparkasse Vogtland setzte sich in Plauen mit einer Gesamtnote von 1,96 gegen ihre 3 Mitbewerber durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest 2018 Testsieger Geschäftskundenberatung. Der Sieg ist dem Gesamtpaket zu verdanken. So erzielte die Sparkasse Vogtland in fast allen Kategorien überdurchschnittliche Bewertungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten in den Bereichen „Atmosphäre“ und „Filialcheck“. Vorstandsvorsitzender Marko Mühlbauer sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“