

Pressemitteilung

## **Beratungstests bei der Sparkasse – Ausgezeichnete Service- und Beratungsqualität bestätigt**

Freiburg, 07. September 2018

Erklärtes Ziel der Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau ist der Ausbau von Service und Qualität in der Kundenberatung. Vor dem Hintergrund, dass sich die Angebote von Banken immer mehr angleichen, entwickeln sich individuelle Kundenansprache sowie hohe Servicequalität zu zentralen Erfolgsfaktoren im Finanzdienstleistungsbereich. Zur Messung und Bewertung der Service- und Beratungsqualität wurden nun zahlreiche Beratungstests in unterschiedlichen Geschäftsstellen und BeratungsCentern der Sparkasse durchgeführt. Dies ermöglicht die Analyse und Bewertung des aktuellen Status quo der gelebten Beratungsstandards sowie inhaltlicher Schwerpunkte im Kundenkontakt vor Ort; wie beispielsweise Fachkompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, Serviceorientierung und Beratungsqualität, Wartezeiten und deren Überbrückung.

In insgesamt 46 Testberatungen des renommierten Institutes für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung GmbH (IMK) wurde das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Aktionen sowie Reaktionen im Laufe eines Beratungsgesprächs beobachtet. Alle Eindrücke wurden in einer umfangreichen Checkliste mit über 140 Einzelkriterien dokumentiert. Diese Einzelkriterien sind fünf zentralen Bewertungskategorien – Beratung, Verkauf, Service, Beratungsumfeld und Testerurteil – zugeordnet. Durch die Vielzahl der Beratungstests handelt es sich hierbei also nicht um ein Zufallsergebnis mit nur ein bis zwei Tests wie bei vielen anderen prominenten Qualitätssiegeln.

Die Sparkasse kann sich über das Ergebnis der Beratungstests freuen: In 2018 erreichte sie das Qualitätsurteil „hervorragend“ und darf nunmehr für zwei Jahre das Qualitätssiegel „Geprüfte Kundenberatung“ führen. Der Vorstand beglückwünschte seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für diese hervorragende Leistung: „Die Ergebnisse werden uns helfen, die Beratungsqualität im Interesse unserer Kunden weiter auszubauen“, so Marcel Thimm, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau.



**Bildtext (v.li.):** Der Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Marcel Thimm freut sich über das IMK-Zertifikat, das ihm IMK-Geschäftsführer Andreas Tröger persönlich überreicht hat.

Für weitere Informationen oder Fragen:

Patricia Periša  
Sparkasse Freiburg–Nördlicher Breisgau  
Vorstandssekretariat, Pressereferentin  
Postfach 11 70, 79011 Freiburg  
Telefon: 0761/215-1112  
[patricia.perisa@sparkasse-freiburg.de](mailto:patricia.perisa@sparkasse-freiburg.de)  
[presse@sparkasse-freiburg.de](mailto:presse@sparkasse-freiburg.de)