

Presseinformation

Volksbank Stuttgart eG: Testsieger beim FOCUS-MONEY City Contest 2020 Privatkunden Beratung und Service in Stuttgart

Eine exzellente Beratungsqualität ist ein entscheidendes Bewertungskriterium für die Kunden im Finanzsektor. Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) testet und bewertet für den FOCUS-MONEY CityContest anonym und nach standardisierten Kriterien deutschlandweit, in mehr als 200 Städten, die Beratungs- und Serviceleistungen von Banken und Sparkassen im Privatkunden- und im Geschäftskundensegment. Beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 in Stuttgart geht die Volksbank Stuttgart eG im Privatkundensegment als Testsieger hervor.



Stuttgart, 14.09.2020 – Großer Erfolg für die Volksbank Stuttgart eG: Das Team der Volksbank Stuttgart eG hat bewiesen, dass die Beratungs- und Serviceleistung ihrer Bank hervorragend ist und sich im direkten Vergleich mit Ihren Mitbewerbern vor Ort abhebt. Somit kann sich die Bank über die Auszeichnungen „Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 Privatkunden Beratung und Service in Stuttgart“ freuen.

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) prüft und bewertet im 12. Jahr für den FOCUS-MONEY CityContest die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen in über 200 Städten deutschlandweit.

In jeder Stadt wird dabei die Bank ausgezeichnet, die in Summe die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet. Bei der Bewertung der Qualität gelten standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für die Individualität der Banken und Sparkassen. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze. Der Beratungsprozess ist vielschichtig und ein klares Alleinstellungsmerkmal der Bank“, erklären Dr. Dirk Rathjen und Dr. Andreas Ritter, Vorstände des Instituts für Vermögensaufbau: „Der Testsieger Volksbank Stuttgart eG hat den Beratungsprozess in Stuttgart hervorragend umgesetzt“.

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 173 Kriterien im Privatkundenbereich sehr umfassend: Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Sogenannte „Mystery Shopper“ vereinbaren dabei einen Beratungstermin. Sie sind in Wahrheit bestens ausgebildete Finanzprofis.

Aber um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, präsentieren sie sich mit einem einheitlichen Anfängerprofil: Als Menschen mit geringen Finanzkenntnissen sind sie auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich eine umfängliche und wertschätzende Beratung. Diese Beratung sollte über das reine Vorstellen eines Girokontos oder die Nennung von Konditionen hinausgehen und möglichst ganzheitlich alle Bedürfnisse eines Bankkunden umfassen.

Beratungsqualität: Strenge Standards

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 131 Kriterien. Der Fragenkatalog ist detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht zum Beispiel um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten. Zu den wichtigsten Kriterien zählen u.a. die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen, die Erkennung von Bedarfslücken und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt. Heute informiert man sich oftmals zunächst auf der Website, schickt eine Mail oder chattet möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ angebotene Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 42 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.

Das Gesamtpaket zählt

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. In der Privatkundenberatung setzte sich die Volksbank Stuttgart eG in Stuttgart mit einer **Gesamtnote von 1,88 gegen Ihre 12 Mitbewerber** durch und wurde Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest. Das Gesamtpaket zählte: Die Volksbank Stuttgart eG erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten in den Bereichen „Vorbereitung“ und „Atmosphäre“.

Pressekontakt

Herr Uwe Butsch
Volksbank Stuttgart eG
Daimlerstraße 129
70372 Stuttgart
uwe.butsch@volksbank-stuttgart.de