



DIGITAL-CHECK:



- ✓ Benutzerführung und Informationsfülle auf der Homepage zum Thema „Girokonto“
- ✓ Umfang und Usability bzgl. der Kontaktwege
- ✓ Fallabschließende Prozesse (von der Terminvereinbarung bis hin zur Kontoeröffnung)
- ✓ Qualität und kundenorientierte Verdichtung der Informationen (vom Girokonto bis hin zur Finanzberatung)
- ✓ Unterstützung durch Rechner und Tools (gibt es u.a. einen Kontofinder?)
- ✓ Intuitive Darstellung des Leistungsangebots der Bank

SERVICEQUALITÄT:



- ✓ Telefonische Erreichbarkeit und Freundlichkeit beim ersten Ansprechpartner
- ✓ Wie umfangreich war die Datenaufnahme im Rahmen der Terminvereinbarung?
- ✓ Wurde der Kundenwunsch verstanden und richtig weitergeleitet?
- ✓ Wurde dem Interessenten aktiv ein Folgetermin angeboten?
- ✓ Wurden für den Termin die mitzubringenden Unterlagen besprochen?
- ✓ Wie vollständig war die Abfrage und Dokumentation der Kontaktdaten?
- ✓ Hat der persönliche Ansprechpartner die weitere Vorgehensweise verständlich erläutert und sich um eine weitere Kontaktaufnahme bemüht?

BERATUNGSQUALITÄT:



- ✓ Wie umfangreich war die Bedarfsanalyse im Rahmen der Empfehlung für ein Girokonto?
- ✓ Welche Empfehlungen wurden in Ergänzung zum Girokonto vorgenommen (von der Kreditkarte über die digitalen Angebote bis hin zum Umzugsservice)?
- ✓ Wurde im Rahmen des Erstgesprächs eine ganzheitliche Finanzanalyse angeboten?
- ✓ Hat der Kunde den Mehrwert einer solchen Beratungsleistung verstanden?
- ✓ Wurden bereits erste Bedarfe bzw. Bedarfswelder erkannt bzw. besprochen?
- ✓ Welche Bedarfswelder wurden mit welchen Lücken bzw. Empfehlungen konkretisiert?
- ✓ Erfolgte ein Hinweis auf mitzubringende Unterlagen für eine umfassende Vertiefung in einem Folgetermin?