

DIGITAL-CHECK:



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

NEU in 2023: Erweiterung des „Digital-Check“ u.a. um die Themen „Newsletter“, „Kreditrechner“ und „Anlageassistent“, da diese Themen – bei der Abfrage nach den wichtigsten „digitalen Funktionen“ - bei der jüngsten „Kundenstudie 2022“ von besonderer Bedeutung waren.



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?

NEU in 2023: Erweiterung im Bereich „Servicequalität“ u.a. um die Themen „Prozessqualität bzgl. der Terminvereinbarung“ (inkl. der Auswahl der Berater und der Terminbestätigung) und „Pünktlichkeit“, da der Erfolg einer guten Terminvereinbarung mehr ist als eine Online-Klickstrecke oder ein Kontakt mit dem Telefonteam bzw. dem KundenServiceCenter (KSC).

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?

NEU in 2023: Erweiterung im Bereich „Beratungsqualität“ u.a. um die Themen „Höhere Gewichtung der Passgenauigkeit der empfohlenen Produkte“ (gemessen an der persönlichen Bedarfssituation), die „Visualisierung“ und die „Qualitative Bewertung von individuellen Berechnungen“ (u.a. bzgl. der Versorgungslücken).