

UNSERE TESTSCHWERPUNKTE

DIGITAL-CHECK

- ✓ Benutzerführung und Informationsfülle auf der Homepage zum Thema „Girokonto“
- ✓ Umfang und Usability bzgl. der Kontaktwege
- ✓ Fallabschließende Prozesse (u.a. von der Kontoeröffnung bis hin zur Depoteröffnung u.v.m.)
- ✓ Qualität und kundenorientierte Verdichtung der Informationen (vom Konto über das Depot bis hin zu ausgewählten Themen wie bspw. Versicherungen, Bausparen und Geldanlage)
- ✓ Unterstützung durch Rechner und Tools (bspw. für Versicherungen und Bausparen)
- ✓ Intuitive Darstellung des Leistungsangebots der Bank
- ✓ Digitale Funktionen mit Fokus auf die Kundenorientierung beim Vertragsabschluss

SERVICEQUALITÄT INKL. NACHBETREUUNG

- ✓ 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 (Folge-) 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?
- ✓ Prozessqualität und Pünktlichkeit bzgl. der Terminvereinbarung (inkl. der Auswahl der Berater und der Terminbestätigung)

BERATUNGSQUALITÄT INKL. KUNDENORIENTIERUNG

- ✓ 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. Bedarfssfelder erkannt bzw. besprochen?
- ✓ Welche Bedarfssfelder wurden mit welchen Lücken bzw. Empfehlungen konkretisiert?
- ✓ Erfolgte ein Hinweis auf mitzubringende Unterlagen für eine umfassende Vertiefung in einem Folgetermin?
- ✓ Besonderer Fokus auf die Passgenauigkeit der empfohlenen Produkte (gemessen an der persönlichen Bedarfssituation) und der anschließenden Visualisierung
- ✓ Qualitative Bewertung von individuellen Berechnungen (u.a. bzgl. der Versorgungslücken)
- ✓ Hat der Gesprächspartner im Rahmen der Bedarfsanalyse eine Haushaltsrechnung oder eine Privatbilanz durchgeführt, um den Interessenten besser kennenzulernen bzw. seine Bedarfssituation besser einschätzen zu können?

**„GUTE BERATUNG DARF
KEIN ZUFALL SEIN.“**

KAI FÜRDERER