

40. Dienstjubiläum: Claudia Rottenberger, langjährige Stimme der Sparkasse Bad Kissingen



Claudia Rottenberger ist die Stimme des telefonischen Kundenservicecenters der Sparkasse Bad Kissingen. Für 40 Jahre Dienst danken Bereichsleiter Marco Dietz (links) und Vorstandsvorsitzender Roland Friedrich (rechts).
Foto: Benedikt Borst

Wenn es so etwas wie die Stimme der Sparkasse Bad Kissingen gibt, dann ist es Claudia Rottenberger. Die 58-jährige Bankkauffrau feiert dieser Tage ihr 40. Dienstjubiläum. Seit den Anfängen des telefonischen Kundenservicecenters steht sie dort den Kunden mit Rat und Tat zur Seite. „Ich bin seit der ersten Stunde, seitdem das Kundenservicecenter im Jahr 2005 implementiert wurde, dabei“, sagt sie. Zwischenzeitlich hatte sie das Center geleitet.

Tausende Kunden beraten

Bis zu 100 Gespräche nimmt Rottenberger hier täglich entgegen, etliche tausend Kunden hat sie in den bald 20 Jahren beraten. „Die telefonische Beratung hat sehr viele Vorteile“, sagt sie. Insbesondere für Kunden, weil sie ihre Anliegen schnell und bequem von zuhause aus erledigen können. Das können kleine Fragen sein, wie nach den Öffnungszeiten oder auch größere, etwa wenn Sie beim Onlinebanking Unterstützung brauchen oder ausländische Devisen für den nächsten Urlaub ordern wollen. „Die Palette an Anfragen ist sehr breit. Je nachdem dauert ein Beratungsgespräch wenige Minuten bis zu 20 Minuten. Die Telefonate können sehr in die Tiefe gehen“, erzählt sie. Bei der Vielzahl an Gesprächen bleiben witzige Situationen nicht aus: „Einmal war ein Kunde schlecht zu verstehen, was ich ihm gespiegelt habe“, erinnert sie sich. Die trockene Antwort vom anderen Ende der Leitung: „Ja, ich habe schließlich meine Zähne noch nicht drinnen.“ Da wurde erst einmal gemeinsam gelacht.

Für die Berater am Telefon findet sie ein freundliches und empathisches Auftreten essenziell. Zudem ist es wichtig, ein gutes Gespür für den Kunden zu entwickeln und genau nachzufragen, was verlangt wird, damit es zu keinen Missverständnissen kommt. „Es wird ein breites Allgemeinwissen verlangt. Die Anfragen sind im Lauf der Jahre komplexer geworden und die Gespräche benötigen im Schnitt mehr Zeit“, berichtet Claudia Rottenberger. Spätestens mit der Corona-Pandemie ist das Onlinebanking bei der Beratung ein großes Thema geworden. „Inzwischen stellen sich auch viele Senioren dem Thema“, schildert sie die Entwicklung. Dass sie und ihre Kolleginnen und Kollegen gute Arbeit leisten, wird von den Kunden geschätzt. Die allermeisten Anruferinnen und Anrufer sind sehr freundlich. Bei der jüngsten Kundenbefragung ist das Kissinger Servicecenter im bayernweiten Vergleich überdurchschnittlich gut bewertet worden. „Das freut einen dann sehr“, meint Claudia Rottenberger.

„Frau Rottenberger ist ein Paradebeispiel für herausragenden Service und echte Menschlichkeit in unserer Sparkasse. Ihre fast 20-jährige Erfolgsgeschichte im Kundenservicecenter ist ein Gewinn für uns und unsere Kunden gleichermaßen“, sagt Vorstandsvorsitzender Roland Friedrich.

„Frau Rottenberger versteht es hervorragend, sich situativ auf die geforderte Situation einzustellen um hier qualitativ und passgenaue Lösungen zu vermitteln“, lobt Bereichsleiter Marco Dietz. Die Herausforderung im Kundenservicecenter bestehe darin, keine Körpersprache wahrzunehmen, sondern auf die verbale Kommunikation angewiesen zu sein. „Den richtigen Ton für den jeweiligen Gesprächspartner zu finden ist eine besondere Herausforderung, welche letztlich für Verständnis und gegenseitige Akzeptanz mit dem Kunden sorgt. Diese Gabe erleben neben unseren Kunden und Kundinnen auch die internen Kolleginnen und Kollegen regelmäßig, wenn Sie mit Frau Rottenberger im Dialog sind“, sagt Marco Dietz.

Sport und Kirchenehrenamt

Der Weg von Claudia Rottenberger bei der Sparkasse Bad Kissingen hat direkt nach der Schule im Alter von 16 Jahren als Auszubildende begonnen. Nachdem sie ausgelernt hatte, war sie als Bankkauffrau am Kundenschalter tätig, zunächst in der Geschäftsstelle am Sinnberg und später im Filialbereich Euerdorf sowie Bad Bocklet. Privat ist die in Großenbrach wohnhafte Bad Kissingerin am liebsten aktiv. Egal ob auf dem Rad in der Natur oder mit dem Mann beim Tanzkurs – den Sport braucht sie als Ausgleich zur Schreibtischarbeit. Ehrenamtlich engagiert sie sich im Kirchenvorstand der evangelischen Kirchengemeinde Bad Kissingen.

Bad Kissingen, 20.12.2024