

Kundenbefragung: Sparkasse Bad Kissingen punktet mit hohen Zufriedenheitswerten



Freut sich auf den nächsten Urlaub: Marco Ludewig hat bei der Kundenbefragung der Sparkasse Bad Kissingen einen Reisegutschein im Wert von 500 Euro gewonnen. Sinah Wagner aus der Hammelburger Filiale gratuliert. Foto: Julia Hofmann

Der nächste Urlaub kann kommen: Sparkassenkunde Marco Ludewig aus Hammelburg freut sich über einen Reisegutschein im Wert von 500 Euro. In den vergangenen Wochen haben die Sparkassen in Bayern und anderen Bundesländern ihre Kunden nach der Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen gefragt. Unter den rund 450 Teilnehmenden aus dem Landkreis hat die Sparkasse Bad Kissingen den Gutschein als Dankeschön verlost. Den Preis hat Marco Ludewig nun im Beratungscenter Hammelburg entgegengenommen.

Die große Mehrheit der Kunden gaben der Sparkasse Bad Kissingen in der Befragung positive Noten: Bei der Gesamtzufriedenheit bewerteten annähernd 90 Prozent die Leistungen mit gut bis ausgezeichnet. Bei den Aspekten, die die Kundenbindung messen wie Weiterempfehlungsbereitschaft, Wiederwahl-Absicht und Treue, gaben neun von zehn Kunden eine gute bis sehr hohe Zufriedenheit an.

In der Beratungsleistung insgesamt nehmen die Befragten die Sparkasse Bad Kissingen im Vergleich zu anderen Instituten in Bayern als überdurchschnittlich gut wahr. Hier liegt die Kissinger Sparkasse einige Prozentpunkte über dem Verbandsdurchschnitt. „Es gelingt uns im Vergleich zu den anderen Sparkassen, die Beratungsgespräche sehr erfolgreich zu gestalten. Generell können wir feststellen: Kunden, die eine Beratung erlebt haben, bewerten uns deutlich positiver, als Kunden ohne Beratungsgespräch. Das spricht für die Qualität unserer Beratung und bestärkt uns in unserem Ansatz, flächendeckend im Landkreis Filialen vorzuhalten“, sagt Vorstandsvorsitzender Roland Friedrich.

Ebenfalls sehr positiv bewertet wurde das telefonische Service-Center. Es erreicht deutlich höhere Kundenzufriedenheitswerte als der Verbandsdurchschnitt im Hinblick auf Erreichbarkeit, Warteschleife, Bearbeitung der Aufträge und Freundlichkeit. „Kunden, die in den vergangenen zwölf Monaten Kontakt zum Service-Center hatten, sind zufriedener Kunden“, kommentiert Vorstand Michael Rendl den sehr guten Wert. Insgesamt seien die Ergebnisse Ansporn, die Arbeit im Sinne der Kunden weiter zu verbessern und einen noch größeren Kundenanteil mit den Beratungsleistungen zu erreichen.

Bad Kissingen, 13.12.2024