



FOCUS-MONEY CityContest

Raiffeisen-Volksbank eG: Sieger im Test Geschäftskundenberatung

Anonyme Tester beurteilen jedes Jahr in 200 deutschen Städten die Qualität der Bankberatung. Um aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen, wenden sie dabei einen umfassenden, standardisierten Kriterienkatalog an. Raiffeisen-Volksbank eG geht 2017 als Testsieger in Aurich hervor.

Aurich, 16.05.2017 – Das Team der Raiffeisen-Volksbank eG kann sich über eine wichtige Auszeichnung freuen. Es hat im „FOCUS-MONEY CityContest“ die besten Ergebnisse in der Geschäftskundenberatung erzielt und ist damit Testsieger in Aurich.

Bereits zum 8. Mal testet das Institut für Vermögensaufbau (IVA) die Qualität der Bankberatung in über 200 deutschen Städten. Für den Bereich Geschäftskunden geht der Test ins dritte Jahr. In Kooperation mit FOCUS-MONEY wird jeweils die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet.

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. „Mystery Shopper“ – also professionelle Testkunden – vereinbaren einen Termin. Dabei treten sie mit einem einheitlichen Profil auf: Sie sind als Geschäftsinhaber auf der Suche nach einer neuen Hausbank zur Abwicklung des geschäftlichen Zahlungsverkehrs und interessieren sich für zusätzliche Leistungen der Bank. Die Tester zeigen sich dabei als Personen mit einem guten Niveau an Finanzkenntnissen.

Beratungsqualität: Strenge Standards

Direkt anschließend an das Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand eines festen Katalogs aus 63 Kriterien. Hier geht es um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater sachgerecht, engagiert und kundenorientiert arbeiten. Werden die Bedürfnisse des Kunden gründlich geklärt, werden individuell passende, fachlich überzeugende Lösungen angeboten, sind die Informationen vollständig und werden Vor- und Nachteile verständlich erklärt? Dies sind nur einige der Punkte, die in die Note einfließen.

Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Gerade Geschäftsleute besuchen oft die Website, schicken eine Mail, chatten vielleicht sogar mit einem Mitarbeiter. Beim Test wird deshalb im Punkt Service seit diesem Jahr auch die digitale Kommunikation mit einbezogen. Es geht bei den 23 Kriterien also nicht nur um Freundlichkeit, Gestaltung der Filiale und telefonische Erreichbarkeit. Wie übersichtlich und informativ ist die Website, welche Optionen stehen zur Verfügung, funktioniert alles und lässt sich rasch ein Kontakt herstellen?



Das Gesamtpaket zählt

Menschen unterscheiden sich in ihren Bedürfnissen, Einstellungen und Vorlieben. Deshalb gelten zwar bei der Bewertung der Qualität standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für Individualität. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze, denn mehrere Wege führen zum Ziel“, erklärt Dr. Andreas Beck, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau.

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. Die Raiffeisen-Volksbank eG setzte sich in Aurich mit einer Gesamtnote von 2,36 gegen Ihre 3 Mitbewerber durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest 2017 Testsieger Geschäftskundenberatung.

Vorstandsvorsitzender Johann Kramer sagt dazu: „Das gesamte Team der Raiffeisen-Volksbank eG arbeitet jeden Tag engagiert für unsere Kunden. Wir freuen uns deshalb sehr, dass wir uns in diesem unabhängigen, anonymen Test bewähren konnten!“

Pressekontakt

Raiffeisen-Volksbank eG
Marktplatz 24-27
26603 Aurich

Mehr Informationen:

www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest

Das Institut für Vermögensaufbau

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) ist eine bankenunabhängige Gesellschaft. Ihr Ziel: die Förderung des langfristigen Vermögensaufbaus von Privatanlegern mit Hilfe wissenschaftlich gestützter Methoden. IVA untersucht unter anderem die Qualität von Depots und Vermögensverwaltungen. In Kooperation mit FOCUS-MONEY testet IVA bundesweit anonym die Qualität der Bankberatung für Privat- und Geschäftskunden. Einmal jährlich wird zusammenfassend ein Qualitätsatlas veröffentlicht. IVA betreibt zudem das Portal www.meine-bank-vor-ort.de. Hier können Bankkunden nicht nur gezielt die Ergebnisse des CityContest abrufen, sondern selbst ihre Bank bewerten. Zudem finden sie hier eine Vielzahl an aktuellen Tipps und Informationen zu Finanz- und Wirtschaftsthemen.