



diskret-banking® – Innovatives Raum und Beratungskonzept

Sparkasse Gengenbach Pionier für Deutschland

Gengenbach im Mai 2006, die Sparkasse Gengenbach, 414 Mio. Euro Bilanzsumme, knapp 100 Mitarbeiter, führte im Mai 2006 als bundesweit erstes Kreditinstitut das S diskret-banking ein. Das einzigartige und neuartige Geschäftsstellenkonzept kombiniert moderne, offene Raumgestaltung mit integrierten Automaten und einer individuellen Serviceberatung. Das Herzstück des S diskret-bankings sind die modern, funktional und freundlich eingerichteten Beratungseinheiten. Besonderheit: Kunde oder Berater entscheiden, ob und wann Diskretion gewünscht wird. Per Knopfdruck verschließt eine automatische Glastür den Service-Dialogplatz, aus dem somit ein Beratungszimmer wird.

Von Andreas Jenewein

Mit der Einführung des S diskret-bankings stärkt die Sparkasse Gengenbach den Vertriebsweg Geschäftsstelle und verfolgt damit bewusst die „andere“ Strategie hin zum Kunden, statt weg vom Kunden durch Schließung von Geschäftsstellen. An der Baumaßnahme waren 20 Handwerksbetriebe aus dem Kinzigtal bzw. Ortenaukreis, beteiligt. Das Gesamtvolumen der Bauinvestition belief sich auf ca. 1.000.000 Euro.

„Wir stehen zu unserem Filialnetz und wir investieren, um unseren Kunden einen noch besseren und individuelleren Kundenservice und modernste Technik anbieten zu können“, erklärt Thomas Laubenstein, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Gengenbach. So möchte die Sparkasse Gengenbach mit der ersten S diskret-banking Geschäftsstelle neue Maßstäbe in der

kundenorientierten Serviceberatung setzen. Das vollkommen neuartige Konzept des S diskret-banking verbindet in einzigartiger Weise Diskretion, Offenheit und Transparenz. Bisher wurde dieses Filialkonzept sehr erfolgreich in Österreich und Italien umgesetzt.

Das Konzept wurde durch die in Österreich ansässige Firma RAUMKONZEPTplus Graf+Jenewein OEG (www.rkplus.at) unter Einbeziehung der Führungskräfte und Mitarbeiter entwickelt und hat unseren Verwaltungsrat und vollständig überzeugt.

Mit Unterstützung der Unternehmensberatungsfirma 4P-Consulting GmbH Schwaz – Stuttgart (vertreten durch Projektleiter und Geschäftsführer Andreas Jenewein www.4p-consul-



Training im Echteininsatz: Hr. Jenewein bei der Kundenbegleitung an der Überweisungsbox



Bildtext

ting.at) wurde die erfolgreiche Umsetzung dieses individuellen Konzeptes durch Organisationsworkshops, Teambildungsmaßnahmen sowie Trainings begleitet.

Mit dem Technischen Büro Leo-GRAF GmbH (vertreten durch Geschäftsführer Leo Graf www.bankenplanung.at) aus Pöchlarn in Niederösterreich, das sich auf ästhetische Raumgestaltungskonzepte für Banken und

Finanzdienstleister spezialisiert hat, hat die Sparkasse Gengenbach nach umfangreicher Planungs- und Konzeptphase das Umbauprojekt in Rekordzeit von Ende Januar bis April 2006 umgesetzt. „Die Bauausführungen haben wir weitestgehend mit örtlichen Handwerkern getätigt, weil wir uns unseren Kunden und unserer Region verpflichtet fühlen“, so Dir. A. Lehmann, Vorstand der Sparkasse Gengenbach.

Welche Philosophie steckt hinter der Konzeption?

Das S diskret-banking basiert auf der Grundphilosophie, die alten Sparkassenwerte Vertrauen und Diskretion als wesentliche Elemente räumlich und inhaltlich zu verbinden. Das neuartige Raumkonzept bietet eine einladende, freundliche Atmosphäre. Unangenehme Schaltersituationen gehören hiermit der Vergangenheit an. Bei heiklen, sehr persönlichen Fragen rund um Geld- und Finanzangelegenheiten entscheiden die Kunden per Knopfdruck selbst, wann sie wie viel Diskretion möchten.

Im S diskret-banking wird der klassische Bankschalter durch moderne barrierefreie Beratungseinheiten aus offenem Stehdialoq-Pult mit anschließendem Beratungsplatz sowie modernste Technik ersetzt. Kunde und/oder Berater entscheiden dabei, ob die Beratung stehend oder sitzend erfolgen soll. Durch die Integration der modernen und leistungsfähigen Automaten mitten in die Geschäftsstelle, haben die Kunden stets die Möglichkeit, bei Bedarf die kompetente Unterstützung der S Finanzberater in Anspruch zu nehmen.

„Der Kunde hat die Wahl, ob und wann er unsere persönliche Beratung nutzen oder bei Geschäften des Zahlungsverkehrs unsere moderne Automatentechnik nutzen wollen“ ergänzt T. Laubenstein. Neben der Geldversorgung in der SB-Zone steht den Kunden bei großen Bar-Transaktionen unsere S diskret-kasse im Bedarfsfall zur Verfügung. ▶

Bildtext





Gruppenbild Vorstand mit SchalterServiceTeam (Herren v.l.: VST Lehman, Vertriebsleiter Michl, VST Lebmann)



Beratungssituation an einem diskret-banking Schalterplatz

Wie ist die S diskret-banking Hauptstelle der Sparkasse Gengenbach aufgebaut?

Am s Punkt steht ein s Finanzberater für alle Fragen mit Rat und Tat zur Verfügung und unterstützt die Kunden im Umgang mit den modernen Automaten.

Die S diskret-banking Geschäftsstelle wurde mit modernster Sicherheitstechnik ausgestattet. Der Bargeldzugriff erfolgt über die integrierten modernen Geräte von Wincor Nixdorf. Außerhalb der Öffnungszeiten stehen Geldautomaten, Kontoauszugsdrucker sowie weitere Geräte in der hellen und freundlichen SB-Zone 24 Std. zur Verfügung. Als weitere Besonderheit wurde erstmals eine neuartige Kasse eingeführt: Das Ein- und Auszahlungsgerät. Es handelt sich dabei

um das Kassensystem CRS 3100 XE der Fa. Wincor Nixdorf der neuen Cash Recycling Generation.

Die S diskret-banking Geschäftsstelle wurde mit modernster Sicherheitstechnik ausgestattet. Der Bargeldzugriff erfolgt über die integrierten Automaten. Außerhalb der Öffnungszeiten stehen Geldautomaten, Kontoauszugsdrucker sowie weitere Geräte in der hellen und freundlichen SB-Zone 24 Std. zur Verfügung. Als weitere Besonderheit wurde erstmals eine neuartige Kasse eingeführt: Das Ein- und Auszahlungsgerät.

Immobilienberatung integriert – Beratungszeiten verlängert

Das historische Gengenbach ist ein beliebter Immobilienstandort. Mit der

Einführung des s diskret-banking wurde auch der Immobilien- und Finanzberatung erweitert. Als erste Kreditinstitut im vorderen Kinzigtal, in Baden, wurden die Öffnungszeiten am Samstag von 10.00 – 12.00 Uhr erweitert.

verantwortlich: Sparkasse Gengenbach, Stephan Scholz / Elisabeth Ultes, Hauptstraße 29, 77723 Gengenbach, Telefon 07803/83-205 bzw. 256

Hintergrundinformation: Die Sparkasse Gengenbach ist mit einer Bilanzsumme von ca. 414 Mio. Euro (per Ende 2005) und knapp 100 Mitarbeitern, eine von fünf Sparkassen im Ortenaukreis. Das Geschäftsgebiet der Sparkasse Gengenbach ist im vorderen Kinzigtal, in Baden, gelegen. Die Sparkasse Gengenbach gehört seit Jahren zu den ertragsstärksten Sparkassen in Baden-Württemberg. In den Jahren 2004 und 2005 lag das Institut gemessen am Betriebsergebnis nach Bewertung auf Rang 1 aller Sparkassen in Baden-Württemberg. Die Sparkasse zählt zu den kleinsten Sparkassen in Baden-Württemberg. Vorstandsvorsitzender ist Dir. Thomas Laubenstein, Vorstandsmitglied ist Dir. Alois Lebmann.



Mindelheimerstr. 6, A-6130 Schwaz
Fon: +43 (0)5242 665 32-10, Fax: -20
www.4p-consulting.at

STUTTGART • INNSBRUCK • ZÜRICH • WIEN • BOZEN

Mehr Vertrieb in der neuen Geschäftsstelle. Unsere Leistungen dazu:

- Vertriebsstrategie
- Organisationsoptimierung
- Eventorganisation
- Anforderungsprofil
- Mitarbeitertraining
- Grobkonzept
- Marketingkonzept