



## Presseinformation

### FOCUS-MONEY City Contest: Sparkasse gewinnt zum dritten Mal in Folge

Bottrop, 24.05.2019

**FOCUS-MONEY berichtet in seiner Sonderveröffentlichung über einen großen Erfolg für die Sparkasse Bottrop: Beim 10. FOCUS-MONEY City Contest hat die Sparkasse zum dritten Mal in Folge hervorragende Ergebnisse in der Privatkundenberatung erzielt und ist Testsieger in Bottrop.**

In Kooperation mit FOCUS MONEY prüft das Institut für Vermögensaufbau (IVA) im zehnten Jahr die Qualität der Privatkundenberatung in inzwischen über 250 deutschen Städten. In jeder Stadt wird dabei die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet. Bei der Bewertung der Qualität gelten standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für die Individualität der Banken und Sparkassen. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze. Der Beratungsprozess ist vielschichtig und ein klares Alleinstellungsmerkmal der Bank“, erklären Dr. Dirk Rathjen und Dr. Andreas Ritter, Vorstände des Instituts für Vermögensaufbau: „Der Testsieger Sparkasse Bottrop hat den Beratungsprozess in Bottrop hervorragend umgesetzt“.

*Der Test: anonym, einheitlich, umfassend*

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 127 Kriterien sehr umfassend: Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Sogenannte „Mystery Shopper“ vereinbaren dabei einen Beratungstermin. Sie sind in Wahrheit bestens ausgebildete Finanzprofis. Aber um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, präsentieren sie sich mit einem einheitlichen Anfängerprofil: Als Menschen mit geringen Finanzkenntnissen sind sie auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich eine umfängliche und wertschätzende Beratung. Diese Beratung sollte

über das reine Vorstellen eines Girokontos oder die Nennung von Konditionen hinausgehen und möglichst ganzheitlich alle Bedürfnisse eines Bankkunden umfassen.

*Beratungsqualität: Strenge Standards*

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 102 Kriterien. Der Fragenkatalog ist detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht zum Beispiel um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten. Zu den wichtigsten Kriterien zählen u. a. die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen, die Bereitschaft und Fähigkeit der Berater zur Beantwortung von Fragen und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

*Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt*

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den vergangenen Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt. Heute informiert man sich oftmals zunächst auf der Website, schickt eine Mail oder chattet möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Website, Email oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 25 Service-Kriterien nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wichtig ist auch die Qualität der Website, die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.



Sparkasse  
Bottrop

Seite 1 von 2

**Für weitere Informationen oder Fragen:** Birgit Struwe, Sparkasse Bottrop, Pferdemarkt 8, 46236 Bottrop  
**Telefon:** 02041 104-1731 - **E-Mail:** birgit.struwe@sparkasse-bottrop.de

## Presseinformation

# FOCUS-MONEY City Contest: Sparkasse gewinnt zum dritten Mal in Folge

Bottrop, 24.05.2019

### Das Gesamtpaket zählt

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. Die Sparkasse Bottrop setzte sich in Bottrop mit einer Gesamtnote von 1,91 gegen Ihre 5 Mitbewerber durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest 2019 Testsieger Privatkundenberatung. Der Sieg ist dem Gesamtpaket zu verdanken. So erzielte die Sparkasse Bottrop in vielen Kategorien überdurchschnittliche Bewertungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten in den Bereichen „Vorbereitung“ und „Nachbetreuung“. Vorstandsvorsitzender Thomas Schmidt sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich nunmehr drei Jahre in Folge als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“



Claudia Gieretz, Alexandra Georgi und Philipp Althoff gewannen zur Freude von Marktbereichsleiterin Bärbel Doberg (2. v. r.) den Sieg beim FOCUS-MONEY CityContest in Bottrop.



Sparkasse  
Bottrop