



Presseinformation

Mit der Stimme lächeln. Einblick in das KundenServiceCenter der Sparkasse



Sparkasse
Bottrop

Bottrop, 25.03.2021

Wie geht das? Am Telefon sieht man seinen Gesprächspartner nicht und trotzdem spürt der Anrufer schon nach den ersten Worten, dass er willkommen ist. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schaffen das auf eine professionelle Art und Weise,“ so Patrick Hötten, Leiter des KSC. Er hat vor einigen Jahren mit ein paar engagierten und kundenorientierten Kolleg*Innen das KSC aufgebaut. Inzwischen gehen pro Jahr mehr als 130.000 Anrufe an der Schützenstraße in der Bottroper Innenstadt ein. Ein Team von etwa zehn Mitarbeiter*innen kümmert sich um die Kundenanliegen.

Glücksfall in der Pandemie

Für die Kunden der Sparkasse hat sich gerade in der Pandemie der umfangreiche Service des KSC als Glücksfall erwiesen, insbesondere für die ältere Generation. Diese durch Corona besonders gefährdete Altersgruppe musste ihr Zuhause nicht verlassen, um beispielsweise Überweisungen zu erledigen oder den Kontostand zu erfragen.

Schnelle Hilfe beim Online-Banking

PIN vergessen – drei Fehlversuche – Online-Banking gesperrt. Was tun? Die 02041 104-0 anrufen. Schnelle Hilfe ist nur ein Anruf entfernt. Denn fast die Hälfte aller Anrufe werden in den ersten 20 Sekunden angenommen. Das sind Service-Zeiten, die man sich in manch anderer Hotline nur wünschen kann! Möglich macht das die hohe personelle Ausstattung, die obendrein sehr gut ausgebildet ist.

„Das ist es uns wert – für zufriedene Kunden!“

Bezahlt werden die Mitarbeiter*innen nach Tarif, mit den gleichen Sozialleistungen wie alle anderen Berater*innen. Billiglösungen, wie sie in anderen Firmen

für das Telefonteam üblich sind, lehnt der Vorstand der Sparkasse kategorisch ab, ebenso Auslagerungen - womöglich ins Ausland. „Das kommt für uns nicht in Frage,“ so Thomas Schmidt, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse.

Gute Stimmung sorgt für gute Laune bei der Arbeit

„In unserem Team wird viel gelacht,“ verrät Patrick Hötten. „Das Arbeitsklima ist richtig gut. Es liegt mir sehr am Herzen, dass die Mitarbeiter*Innen morgens gerne zur Arbeit kommen. Und so etwas spürt auch der Kunde. Manchmal sorgen auch die Gespräche mit den Bottropern für einen Lacher“, ergänzt er schmunzelnd. Doch Internas werden natürlich nicht verraten.

Welche Anliegen können telefonisch erledigt werden?

- Unterstützung zum Online-Banking
- Auskünfte zu Konten, Depots und zu Freistellungsaufträgen
- Überweisungen und Umbuchungen
- Daueraufträge einrichten, ändern und löschen
- Adressänderungen durchführen
- Rücklastschriften veranlassen
- Bestellung von ausländischen Zahlungsmitteln
- Nacherstellung und Zusendung von Kontoauszügen



Patrick Hötten, Leiter des Kunden-ServiceCenters der Sparkasse

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