



Presseinformation

Großer Erfolg bei der Sparkasse Bottrop: erneuter Doppelsieg beim FOCUS MONEY CityContest 2021



Sparkasse
Bottrop

Bottrop, 14.04.2021

Zum fünften Mal in Folge wurde die Sparkasse Testsieger im Privatkundensegment und zum zweiten Mal in Folge im Geschäftskundensegment. „Das ist eine ganz besondere Leistung, die wir nicht häufig beobachten“, berichtet das Institut für Vermögensaufbau, das für den FOCUS-MONEY City Contest die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen in über 200 Städten deutschlandweit prüft und bewertet.

Wie läuft so ein Test ab?

Sogenannte „Mystery Shopper“ vereinbaren einen Beratungstermin. Als Neukunde getarnt sind sie auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich eine umfängliche und wertschätzende Beratung. In Wahrheit sind sie bestens ausgebildete Finanzprofis und prüfen, wie kundenorientiert die Berater vorgehen. Der Fragenkatalog ist detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Hierbei kommt es auch auf die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen an, auf die Bereitschaft und Fähigkeit der Berater zur Beantwortung von Fragen, die Erkennung von Bedarfslücken und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

Veränderte Kontaktmöglichkeiten werden auch bewertet

Die Ansprüche der Kunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt, heute informiert man sich oftmals zunächst auf der Internetseite, schickt eine E-Mail oder ruft an. Beim Test werden alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Hier kommt es auf die Vielfalt, die Qualität und Schnelligkeit der verschiedenen Kommunikationskanäle an.

Herausragende Gesamtnoten

„Mit einer Eins vor dem Komma setzen wir uns erneut gegen unsere fünf Mitbewerber am Ort durch“, freut sich Thomas Schmidt, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Bottrop. Das Gesamtpaket überzeugte: In fast allen Kategorien erzielte die Sparkasse überdurchschnittlich gute Bewertungen, wobei besonders in den Bereichen Sach- und Kundengerechtigkeit Bestnoten vergeben wurden.

Thomas Schmidt betont: „Daran wird deutlich, worauf es uns ankommt: auf eine faire, individuelle und zuverlässige Geschäftsbeziehung. Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen unsere Kunden!“ Mit einem Lächeln fügt er hinzu: „Wir sind stolz auf die hervorragenden Leistungen unserer Mitarbeitenden. Mein Vorstandskollege Burkhard Klanten und ich haben uns direkt bei dem gesamten Team bedankt. Das ist ein schöner Anlass, ein Lob vom Chef zu bekommen.“



Frank Ridderskamp und Bärbel Doberg, Vertreter des Vorstandes der Sparkasse, präsentieren die Auszeichnung von FOCUS MONEY.

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