

## Sparkasse Gengenbach

## Diskretion auf Knopfdruck

Ein in Deutschland vollkommen neues Konzept der Kundenberatung hat die Sparkasse Gengenbach eingeführt. Beim „diskret banking“ entscheidet der Kunde selbst, wann und wie viel Diskretion er bei seinen Bankgeschäften wünscht. Die offenen Stehberatungsplätze lassen sich in Sekundenschnelle in abgeschlossene Räume verwandeln.



Auf Knopfdruck lassen sich die mit Altstadtmotiven gestalteten Glaswände schließen.  
Bilder: Sparkasse Gengenbach

Hier musste sich etwas ändern. Darin waren sich Vorstand und Mitarbeiter der Sparkasse Gengenbach einig. Die Kundenhalle der Hauptstelle in einem denkmalgeschützten Haus in der historischen Altstadt war seit 1990 nicht mehr umgebaut worden.

Sie entsprach weder ablauforganisatorisch noch technisch den beratungsorientierten Anforderungen. Zwei Eingänge machten den Kundenstrom unübersichtlich. Der spärlich ausgestattete SB-Bereich war der Geschäftsstelle in einem kleinen Foyer ohne ausreichende Klimatisierung vorgelagert. „Damit waren weder unsere Kunden noch unsere Mitarbeiter zufrieden“, erklärt Thomas Laubenstein, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse, die Ausgangssituation. Durch einen Umbau sollte die Kundenhalle zeitgemäßer und freundlicher werden. Vor allem aber sollten neue Impulse für den Vertrieb gegeben werden.

## Anregungen aus dem Ausland

„Wir haben lange nach einem passenden Konzept für unsere kleine und sehr durch persönlichen Kontakt geprägte Hauptstelle gesucht“, beschreibt Thomas Laubenstein den Planungsprozess. „Dabei haben wir uns nicht nur an deutschen Konzepten orientiert, sondern auch in benachbarten Ländern Anregungen gesucht.“ Entschieden hat sich die Sparkasse dann auch für das kunden- und beratungsorientierte „diskret banking“, das bereits in Österreich und in Italien in kleineren Filialen eingesetzt wird. Das Konzept verbindet die alten Sparkassenwerte Vertrauen und Diskretion mit Offenheit und Transparenz – sowohl räumlich wie auch inhaltlich. „Das „diskret banking“ ist ideal für unsere Geschäftsstelle“, ist auch Vorstandsmitglied Alois Lehmann überzeugt. „Dass wir damit Vorreiter in Deutschland sind, ist natürlich ein angenehmer Nebeneffekt.“

Mit Unterstützung der Unternehmensberatung 4P Consulting und des Architektenbüros LeoGRAF hat die Sparkasse Gengenbach die Umgestaltung der Geschäftsstelle in Angriff genommen. In Rekordzeit von Ende Januar bis April 2006 wurde die Filiale umgebaut. „Wir haben den Zeitrahmen bewusst eng gewählt“, sagt Alois Lehmann. „Zum einen wollten wir so die Ausfallzeiten und zum anderen natürlich auch die Kosten möglichst gering halten.“ Insgesamt eine Million Euro hat der Umbau gekostet. Weitere 200.000 Euro wurden in Technik investiert.

## Ein Knopfdruck genügt

Der hintere Eingang wurde komplett geschlossen, der Servicebereich noch deutlicher vom Beratungszentrum getrennt. Das Foyer mit 24-Stunden-SB-Zone lässt durch transparente Glaswände viel Licht in die vorher recht dunkle Kundenhalle. In der Halle sind weitere SB-Geräte integriert. „So können unsere Kunden jederzeit die Hilfe unserer Mitarbeiter in Anspruch nehmen“, erklärt Alois Lehmann.

Besonderes Novum sind aber die zwei „diskret-banking“-Arbeitsplätze. „Vorher befand sich dort eine lange Theke“, erinnert sich Edmund Michel, stellvertretendes Vorstandsmitglied und Marktbereichsleiter. „Beratungen dort verliefen natürlich nicht sehr diskret. Dies ist heute anders.“ Bei den „diskret banking“-Beratungseinheiten handelt es sich um eine Kombination aus Stehdialogpult mit anschließendem Sitzberatungsplatz. Die Räume sind durch blick- und schalldichte Glaswände voneinander getrennt. Sollte der Kunde im Verlauf des Gesprächs mit dem Kundenberater auf ein Thema kommen, das er lieber diskret besprechen möchte, genügt ein simpler Druck auf den gut sichtbar auf dem



Die Mitarbeiter zeigen den Kunden den richtigen Umgang mit der SB-Technik.

Tresen platzierten „Buzzer“. Die Glaswände schließen und dem Gespräch „unter vier Augen“ steht nichts mehr im Weg. „Dabei soll hier aber nur eine Kurzberatung von maximal 10 bis 15 Minuten stattfinden. Schließlich sollen die „diskret banking“-Arbeitsplätze nicht ständig verschlossen sein“, sagt Thomas Laubenstein. Auch die vorher in der Mitte der ehemaligen Kundenhalle positionierte Kasse ist einer „Diskret-kasse“ mit Sicherheitsschleuse gewichen.

## Aktiver Service bringt's

Die Kunden nehmen die Umgestaltung der Sparkassen-Hauptstelle gut an. Besonders die Investitionen in die SB-Technik zahlen sich aus. Die SB-Quote liegt bei 70 Prozent, 60 Prozent sind rein kundenbedient. „Durch den Einbau der SB-Geräte direkt in der Kundenhalle fragen viele unserer Kunden auch spontan eine Beratung nach“, sagt Alois Lehmann. 30 Prozent aller Kunden nutzen den persönlichen Service und das Beratungsangebot. „Das Bringgeschäft ist natürlich positiv für uns“, beurteilt Thomas Laubenstein die Entwicklung. „Viel wichtiger ist es aber, aktiv auf die Kunden zuzugehen.“ Damit das auch klappt, wurden die Mitarbeiter der Hauptstelle im Vorfeld der Eröffnung intensiv geschult. Bewerber mussten sich über eine Potenzialanalyse und ein Assessment-Center qualifizieren. Das neu zusammengesetzte Team lernte sich anschließend in einem Teambuilding-Wochenende näher kennen. Die fachliche Ausbildung erfolgte über ein sechsmonatiges Konzept, an dessen Ende die Zertifizierung zum Finanzberater stand. Das Serviceteam wurde über ein Verhaltenstraining auf die neuen Kundenkommunikationsziele vorbereitet. Aber auch nach der Inbetriebnahme bleibt der Lernprozess erhalten. „Ein Coach hat unsere Mitarbeiter in den ersten Tagen nach der Eröffnung unterstützt“, berichtet Edmund Mi-

chel. „Außerdem findet alle drei Monate ein Feedbackgespräch statt.“ Insgesamt hat es sich für die Sparkasse Gengenbach gelohnt, neue Wege zu beschreiten. Das Konzept des „diskret banking“ hat für mehr Kunden in der Kundenhalle, vor allem aber auch in der Beratung gesorgt. Im letzten Jahr wurde sie daher auch für ihre Leistungen im Vertrieb mit dem „1 Voraus“-Award als beste VertriebsSparkasse in Baden-Württemberg ausgezeichnet.

Maike Emmel

## ZAHLEN &amp; FAKTEN

## Sparkasse Gengenbach

**Bilanzvolumen:** 450 Millionen Euro

**Mitarbeiter:** 100

**Kunden:** ca. 17.000

**Konten:** ca. 40.000

## Projektverantwortliche:

Thomas Laubenstein (Vorsitzender des Vorstands), Alois Lehmann (Mitglied des Vorstands), Frank Giesecke (Leiter Organisation) und Andreas Jenewein (geschäftsführender Gesellschafter 4P Consulting GmbH).

## Idee/Beratung/Planung/Realisation:

RaumkonzeptPLUS Graf+Jenewein, Pöchlarn/Österreich; LeoGraf GmbH, Pöchlarn/Österreich; 4P Consulting GmbH, Schwaz/Österreich

## Tische/Theken:

Fa. Boschert, Ohlsbach, designed by LeoGraf GmbH

**Stühle:** Fa. Kusch + Co., Berghaupten

**SB-Systeme:** Wincor Nixdorf

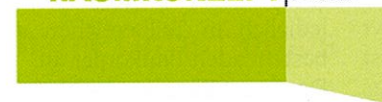
## Ein kreatives Team für innovative Filialen:



- Filialstrategie
- Orga-Optimierung
- Kommunikation
- Vertriebskonzept
- Teamentwicklung
- Training

[www.4p-consulting.at](http://www.4p-consulting.at)

## RAUMKONZEPTplus



- Raumkonzepte
- Planevaluierung
- Kostenschätzung
- Feng Shui
- diskret-banking®

[www.rkplus.at](http://www.rkplus.at)

ästhetische  
Formgebung  
im Raum



- Planung
- Design
- Ausschreibung
- Umsetzung
- Generalunternehmer

[www.leograf.at](http://www.leograf.at)

DISKRETBANKING • MOMENTESHOP • FINANZGALERIE • THEMENINSELN

Von der Idee bis zur Umsetzung - Alles aus einer Hand! Neugierig geworden? [a.jenewein@4p-consulting.at](mailto:a.jenewein@4p-consulting.at)

Wir gratulieren der Sparkasse Gengenbach und danken für das Vertrauen!