

Service und Kundennähe werden bei der Raiffeisenbank Region Melk groß geschrieben. Mehr als eine Anlaufstelle zur Erledigung der Bankgeschäfte, das haben die Verantwortlichen der Raiffeisenbank mit der aktuellen Filialeröffnung unter Beweis gestellt.

## Begegnung und Treffpunkt zur Erledigung von Bankgeschäften

Ist die Bankfiliale eine Geldtankstelle oder ein Treffpunkt? Warum sollen Kunden zukünftig noch in eine Bankfiliale kommen? Diese Frage schwebt über allen Filialkonzepten. Die Raiffeisenbank Region Melk setzt wiederum auf einen guten Mix aus Information und Kommunikation. Dem schnellen Rhythmus und der zunehmenden Anonymität, welche heute unseren Alltag bestimmen, begegnet die Bankstelle in Pöggstall mit ihrer Infostelle ganz nah an der Selbstbedienungszone, die wiederum sehr tief in die Bankstelle hineingezogen wurde. So steht die Begegnung, der Treffpunkt ganz oben beim Umgang mit Kunden. ▶





► Der Geschäftsführer der LeoGRAF GmbH (Planungsbüro für Banken) hat gemeinsam mit der internen Projektgruppe der Bank, unter der Leitung von Herrn Dir. Eduard Neumayer, wieder ein individuelles maßgeschneidertes Raumkonzept entwickelt, das sowohl von den Mitarbeitern in Pöggstall wie von der Geschäftsleitung begeistert freigegeben wurde.

Beratungsräumen – und dadurch Möglichkeit zur Verwertung der gewonnenen freien Flächen in den zwei oberen Geschossen.

Die intensive Einbindung der Mitarbeiter und Mitgliedervertreter bereits in der Planungsphase hat nicht nur Klarheit für die Anforderungen und Sicherheit für die neue Filialkonzeption gebracht, sondern auch die Verbundenheit zu ihrer Genossenschaftsbank gestärkt.

Natürlich waren die Fragen zu Kosten und Effizienz – gerade in Zeiten der sinkenden Erträge im Filialgeschäft – ein ständiger Begleiter in der Konzeptionsphase. Der Standort Pöggstall war als ehemalige Hauptstelle ebenfalls schon in die Jahre gekommen. Zu

Die Vorgaben aus dem Filial-CD-Manual sparten viel Zeit und in der Umsetzung Geld, da sich die Anforderungen an die Raumkonzeption nur mehr auf die standortspezifischen Herausforderungen konzentrierten. Maximale Flächennutzung im Erdgeschoß zur Unterbringung aller Kundenberater in einem Teamraum und der erforderlichen Anzahl an diskreten und akustikoptimierten freien



viel ungenützte Flächen, Berater auf zwei Stockwerken verteilt und überfällige Erneuerung von Heizung und Klima standen auf den Handlungsempfehlungen des vorweg erstellten Filialaudits durch LeoGRAF – dem langjährigen Begleiter der Raiffeisenbank Region Melk in der Filialerneuerung.

Trotz der konsequenten Vorgaben für eine einheitliche Markenbildung in den wesentlichen Kernelementen blieb ausreichend Platz, um die regionalen Besonderheiten und Themen der Region und ihrer Menschen in das Raumkonzept mit einbauen zu können. ►

## Planungsbüro für Banken

Beratung  
Planung  
Ausschreibung  
Bauüberwachung

3380 Pöchlarn, Bramacstraße 7  
Tel.: +43 2757 85 45, office@leograf.at

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



LeoGRAF

ästhetische  
Formgebung  
im Raum.



### Die Geschäftsleitung zur neuen Filiale

**best banking:** Die Filialen werden offener, transparenter, luftiger und zugänglicher merkt das der Kunde?

Ja das merken die Kunden und das ist auch das Ziel!

**best banking:** Das Begegnen mit dem Kunden auf Augenhöhe wird zur täglichen Herausforderung?

In jedem Fall ist das die tägliche Herausforderung für unsere Bankmitarbeiter.

**best banking:** Sehen Sie die Zukunft der Bankfiliale auch elektronisch?

Wir sehen eine enorme Herausforderung in einer zukünftigen elektronischen Bankstelle. Das ersetzt nicht die Beratung – sehr wohl werden aber einfache Produkte zukünftig hauptsächlich elektronisch abgewickelt – wie auch heute schon Zahlungsverkehr.

**best banking:** Ist die Nachfrage nach einer persönlichen professionellen Beratung in den letzten Jahren weiter gestiegen?

Dort wo professionelle Beratung notwendig ist wird sie von Kunden gefordert.



Dr. Eduard Neumayer  
Geschäftsführer  
Raiffeisenbank Region Melk



► Neben einer diskreten Kassapositionierung und den eigenentwickelten Service-Kombi-Desks mit RIPO-Anlehnhilfe durfte natürlich auch ein Platz für schnelle Beratungen und kurze Infogespräche mit Kunden nicht fehlen. Die Lösung dieser Anforderung konnte Leo Graf aus seinen internationalen Bankprojekten, die von den Beteiligten in der Folge als „Rote Bank“ bezeichnet wurde. Dabei handelt es sich um zwei Polsterbänke mit hohen Rückenlehnen, die vis-a-vis gestellt einen optisch und akustisch abgeschlossenen Raum ergeben, ohne dass er ein solcher ist. Durch den offenen Zugang ist keine Schwelle spürbar. Eine ideale Möglichkeit kurze Kundengespräche in diskreter Umgebung zu führen, ohne eines der Beratungszimmer zu belegen.

Jetzt stehen den Kunden der Filiale in Pöggstall Beratungszimmer zur Verfügung, die top eingerichtet sind. Modernste Technik mit Flachbildschirmen an der Wand und durchgängiges, gesichertes W-Lan für die flexible Bankberatung an jedem Ort und in jedem Raum mittels Laptop gehören zur Grundausstattung.

Doch nicht nur die Kunden sollen sich wohlfühlen, auch die Mitarbeiter benötigen Arbeitsplätze die funktional und ansprechend sind. In Pöggstall wurde auf Teamarbeitsräume gesetzt. Bis zu vier Mitarbeiter haben im gemeinsamen Gruppenraum ihre Arbeitsplätze mit natürlicher Belichtung und höhenverstellbare Schreibtische für eine produktive Arbeitsumgebung. Voneinander lernen, Erfahrungsaustausch und Teamzusammenarbeit sollen damit gefördert und unterstützt werden. Das Ergebnis lässt sich sehen. Die Reaktionen der Kunden nach den ersten Monaten sind eine volle Bestätigung für das Konzept und die Mitarbeiter sind stolz auf ihre neue Bankfiliale.



PLANUNGSBÜRO FÜR HAUSTECHNIK

**concept<sup>3</sup>**

Concept & Technik für Wasser – Feuer – Luft

- Planung
- Einreichung
- Ausschreibung
- Bauüberwachung
- Abnahme
- Rechnungskontrolle

Wolfgang Üblacker GmbH

Bahnhofstraße 4/20 | A 3300 Amstetten  
Tel.: +43 664-4048588 | Fax: +43 7472-64972 | office@concept3.at

**ELEKTRO- & HEIZTECHNIK**  
**BAYER**  
MARKUS BAYER GMBH  
*Ihr Experte vor Ort.*  
3650 Pöggstall  
Hauptplatz 18 • Telefon: 02758/4010  
www.bayer-installationen.com



**ALZEN**  
GILGEN DOOR SYSTEMS

www.gilgendoorsystems.at

PROTECTED BY DESIGN

Geben Sie Einbrechern keine Chance!



Gebäude, Anlagen und Einrichtungen mit erhöhtem Einbruchrisiko benötigen einen sicheren und ästhetischen Zu-/Durchgang. Die einbruchhemmenden Gilgen Automattüren RC2 und RC3 bieten genau solche Lösungen und erhöhen zudem den Komfort automatisch.

**Gilgen Door Systems**  
Komfort für die Kunden –  
Sicherheit für Ihren Eingang

Gilgen Door Systems Austria GmbH  
Concorde Business Park 1 / E / 1 / 4, AT-2320 Schwechat

info@gilgendoorsystems.at  
Tel. +43 1 706 58 66



**Camiro.**  
Entwickelt für flexible Arbeitsplätze.  
Design: Martin Ballendat.

www.girsberger.com

**girsberger**