

Zertifikat

für die

Baden-Württembergische Bank



Dr. Oliver Gaedeke

Thorsten Peter

Geschäftsführer ServiceRating GmbH

ausgezeichnet

Juli 2011

Beratungsservice

Testurteil zur ganzheitlichen Beratung der BW-Bank

Die Gesamtnote **sehr gut** zur ganzheitlichen Beratung der BW-Bank setzt sich aus der ServiceRating-Beurteilung mit folgenden Teilqualitäten zusammen:

Servicemanagement

sehr gut

Ein funktionierendes Servicemanagement ist die grundsätzliche Voraussetzung für ein kundenorientiertes Dienstleistungsangebot. Nach Informationen aus dem Service-Audit – einer schriftlichen Befragung, Dokumentenanalyse, Management-Interviews und Ortsbesichtigungen – ermittelte ServiceRating insbesondere folgende Qualitäten im Servicemanagement der BW-Bank:

- Kunden- und Serviceorientierung sind fest im Unternehmensleitbild verankert
- Die BW-Bank verfolgt einen strukturierten, gesamtheitlichen und bedarfsorientierten Beratungsansatz und stellt den Kunden in den Mittelpunkt ihres Handelns
- Im Rahmen des Finanzkonzeptes und der Finanzstrategie werden gemeinsam mit dem Kunden die individuelle Situation sowie Ziele und Wünsche erfasst und individuelle Lösungsvorschläge erarbeitet
- Die BW-Bank ist auf vielen verschiedenen Kommunikationskanälen für den Kunden erreichbar
- Service- und Kundenorientierung ist bei der Einstellung und Entwicklung von Beratern ein wesentliches Kriterium

Service- und Beratungsleistungen

sehr gut

Für Kunden haben der Beratungsservice vor einem Vertrags- bzw. Kaufabschluss sowie die Serviceleistungen während der Vertragslaufzeit bzw. nach dem Kauf eine große Bedeutung. Aus repräsentativen Marktforschungsergebnissen ermittelte ServiceRating folgende Stärken in der ganzheitlichen Beratung der BW-Bank:

- Umfassende Beratung und Erarbeitung von individuellen und langfristigen Beratungskonzepten
- Positive Kundenwahrnehmung der Kompetenz, Freundlichkeit und des Eingehens auf Wünsche des Kunden
- Sehr gute Zufriedenheitswerte bei der Erreichbarkeit von Finanzberatern und VermögensManagern
- Hochwertiges Erscheinungsbild der Filiale und der Private Banking Center
- Gute Service-Zusatzleistungen in den Bereichen Beratung, Kundenveranstaltungen und Produkte

Servicewirksamkeit

sehr gut

Wirksame Servicebemühungen und -leistungen führen zu einem positiven Serviceerleben des Kunden. Nach Informationen aus dem Audit zur Servicequalität innerhalb der ganzheitlichen Beratung und anhand repräsentativer Marktforschungsergebnisse stellt ServiceRating hierzu folgende Qualitäten im Beratungsservice der BW-Bank heraus:

- 91 Prozent der Kunden sind mit der Beratung der BW-Bank insgesamt zufrieden
- 85 Prozent der Kunden geben an, bei der BW-Bank bleiben zu wollen
- Kundenäußerungen und Beschwerden werden aktiv aufgenommen und Erkenntnisse ins Qualitätsmanagement integriert
- Sehr gute Vertrauenswerte gegenüber den Finanzberatern und VermögensManagern
- Sehr hohe Weiterempfehlungsbereitschaft von Seiten der Kunden

www.servicerating.de

Informationen zum Rating- und Beurteilungsverfahren

Grundlage der vorgenommenen Beurteilungen zu Service- und Beratungsleistungen sind die Ergebnisse aus repräsentativen und aktuellen Kundenbefragungen sowie einem Audit zur Servicequalität innerhalb der ganzheitlichen Beratung. Auf Basis dieser Informationen vergibt ServiceRating nach bestem Wissen und Gewissen eine objektive Gesamtbewertung zum Beratungsservice. Weitere Informationen zu ServiceRating, dem Beurteilungsverfahren und dem Rating-Ergebnis finden Sie unter www.servicerating.de.