

## **Sparkasse Mansfeld-Südharz mit „EXZELLENT“ in Service- und Beratungsqualität zertifiziert**

### **Geldinstitut nahm mit Testkäufen seine Service- und Beratungsqualität unter die Lupe**



**MSH:** Die Sparkasse Mansfeld-Südharz kann sich freuen. In 2018 erreichte sie das Qualitätsurteil „Exzellente“ und führt nunmehr das Qualitätssiegel „Geprüfte Kundenberatung“ weitere zwei Jahre. „Unter den teilnehmenden Instituten erreichten wir das beste Ergebnis bundesweit.“ freut sich Vorstandsvorsitzender Hans Ulrich Weiss.

Kundenwünsche und -bedürfnisse bilden die Ausgangsbasis für eine qualifizierte Kundenberatung. Daraus ergeben sich bedarfsgerechte Produktlösungen. Eine Kaufentscheidung wird durch persönliche Kriterien beeinflusst. Neben einer persönlichen Ansprache, Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie Vertrauen in das Unternehmen ist nach wie vor die hohe Kompetenz in der Beratung ein für den Kunden wesentlicher Faktor. Die Sparkasse Mansfeld-Südharz nimmt regelmäßig an Testkäufen teil. „Unser Ziel ist es, mit diesem Instrument unsere Kundenberatung neutral zu bewerten und somit stets unseren Anspruch in puncto Qualität am Kunden zu halten und auszubauen.“ erläutert Weiss weiter.

Zur Messung und Bewertung der Service- und Beratungsqualität im Kundenkontakt wurden erneut Testkäufe durchgeführt. Dabei fließen neben fachlicher Kompetenz, bedarfsorientierter und strukturierter Beratung Faktoren wie Freundlichkeit, Serviceorientierung, Wartezeiten und deren Überbrückung in die Bewertung ein. Ebenso werden die eigentliche Terminvereinbarung, der Beratungsort und die Diskretion während des Gespräches berücksichtigt. „Wir freuen uns sehr über dieses sehr gute Ergebnis und sind natürlich stolz auf unsere Mitarbeiter.“ ergänzt Vorstandsmitglied Michael Näher. Die hervorragende Leistung hilft, die Beratungsqualität im Interesse der Kunden weiterhin – mit Blick in die Zukunft – voranzubringen.

*Neben dem IMK-Gütesiegel in der geprüften Kundenberatung führt die Sparkasse zudem das Gütesiegel "TOP AUSBILDUNGSBETRIEB 2017" der Industrie- und Handelskammer Halle-Dessau.*