

Mehrwert für den Kunden

Volksbank am Württemberg investiert in das KundenDialogTeam. 93 000 Anrufe pro Jahr.

Bereits vor zwei Jahren hat die Volksbank am Württemberg mit der Einrichtung ihres KundenDialogTeams (KDT) in der Filiale Schmin den eine zukunftsweisende Entscheidung getroffen. Bedingt durch das weiter veränderte Kundenverhalten, die zunehmende Digitalisierung und Nutzung des Online-Bankings sowie Apps, hat sich dieser Schritt bereits Anfang des Jahres als absolut richtig erwiesen. Durch die Folgen der Corona-Pandemie und Änderungen in der Filialstruktur nahmen die Anfragen, Serviceanliegen und Terminwünsche an das KundenDialogTeam nochmals deutlich zu. Dies bestärkte die Volksbank am Württemberg auf ihrem Weg und hatte zur Folge, dass das KDT personell inzwischen aufgestockt und der Leistungskatalog ausgeweitet wurde. Aktuell nehmen die 19 (bisher 12) kompetenten und freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jährlich rund 93 000 Anrufe entgegen und erledigen 75 Prozent der Kundenaufträge.

Das KundenDialogTeam wird ab 1. Januar 2021 von Denis Wagner geleitet. Er übernimmt die Aufgabe von Mareike Merkle, die sich zum Jahresende vorübergehend in die Elternzeit verabschiedet hat. Denis Wagner, der seit 25 Jahren in der Bank tätig und zuletzt als Leiter für die Filiale in Wangen verantwortlich war, spricht für die Philosophie des KundenDialogTeams. Die Kundinnen und Kunden erleben bei diesem Team die gleichen Dienstleistungen, die selbe Kompetenz, keine anonymen Computermitsprachen, sondern persönliche Ansprechpartner, die sie bereits von den Filialen her kennen.

Bankprodukte und Finanzdienstleistungen werden immer komplexer. Beratungen erfordern die korrekte Bestandsaufnahme der Vermögens- oder Finanzsituation des Kunden, systematische Analyseprozesse, steuerliche Betrachtungen und natürlich eine Strategie, wie die Kunden ihre Wünsche und Ziele erreichen können. Die Volksbank am Württemberg verfolgt hierbei einen ganzheitlichen Beratungsansatz, bei dem sie diese Punkte gemeinsam mit

den Kunden berät, bespricht und umsetzt. Solche Beratungen und die dafür notwendigen Vor- und Nachbearbeitungen benötigen viel Zeit.

Deshalb entlastet das KundenDialogTeam die Kundenberater aus dem Anlage- oder dem Kreditbereich mit einem aktiven Terminvereinbarungsservice. Egal ob Anlagefähigkeit, auslaufende Zinsvereinbarungen oder eine vom Berater gewünschte Kontaktaufnahme zur Terminvereinbarung – das KundenDialogTeam übernimmt diese Tätigkeit im Namen und für die Kundenberater, damit diese die notwendige Zeit haben, ihre Kunden ohne störendes Telefon persönlich und kompetent zu beraten.

Darüber hinaus wird der Leistungsumfang innerhalb des KundenDialogTeams ständig erweitert und ausgebaut. Dies bedeutet für die Kunden, dass sie unabhängig vom Zugangsweg zur Volksbank am Württemberg jeweils die identische Beratung erfahren, die sie bisher von ihrem persönlichen Berater auf der Filiale gewohnt waren. Egal, ob die Kunden Informationen zu Angeboten der Genossenschaftlichen Finanzgruppe wie easyCredit, Bausparverträgen, Versicherungen oder Investmentfonds nachfragen, erhalten sie eine kompetente Beratung. Dies gilt natürlich auch für viele andere Produkte wie VermögenPlus oder MeinInvest, einer online abschließbaren fonds-basierten Geldanlage im Rahmen einer professionellen Vermögensverwaltung. Eine Be-



Der Hauptsitz der Volksbank am Württemberg in Untertürkheim.

ratung zu Kreditkarten oder anderen Zahlungsverkehrsangeboten sind für die freundlichen und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso selbstverständlich wie die Änderung von Adressen oder Vollmachten.

Für Kunden, die ihre Wertpapier-Investments selber entscheiden und keine Beratung benötigen, bietet die Volksbank am Württemberg mit der telefonischen Erfassung von Wertpapierkäufen und -verkäufen einen weiteren Service, bei dem vor allem die Schnelligkeit der Wertpapierorders auf diesem Weg ohne eigenen Internetzugang von Vorteil ist.

In einem weiteren Schritt sollen diese Leistungen im KundenDialogTeam natürlich auch als Video-Beratung nach Terminvereinbarung angeboten werden. Aktuell befindet sich die Volksbank am Württemberg noch in der Pilotphase. Die heiße Phase beziehungsweise der Echtbetrieb startet voraussichtlich Ende des zweiten Quartals.

Nicht nur im Bereich der schnelleren telefonischen Erreichbarkeit und umfangreichen Beratungs- und Serviceleistungen setzt die Volksbank am Württemberg auf das KundenDialogTeam. Auch der zunehmende elektronische Schriftverkehr via E-Mail beschäftigt

viele Berater über Gebühr und sorgt oftmals für Verzögerungen bei der Beantwortung. Meistens handelt es sich bei dieser Art des Schriftverkehrs um Inhalte und Anliegen, die problemlos und vor allem sehr schnell künftighin von den gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KundenDialogTeams im Obergeschoss der Filiale Schmin den erledigt werden.

Damit das KundenDialogTeam und ihr neuer Leiter Denis Wagner ihren umfangreichen und stetig steigenden

Anforderungen nachkommen können, hat die Volksbank am Württemberg nicht nur in den personellen Ausbau des KDTs durch eine höhere Personalkapazität investiert, sondern vergrößert auch die dadurch notwendigen Büroflächen.

Alles für eine schnellere telefonische Erreichbarkeit und unkomplizierte Abwicklung von Service- und Beratungsleistungen. Alles für einen erlebbareren Mehrwert für die Kunden.

Testen Sie das KundenDialogTeam der Volksbank am Württemberg. Es ist von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar. Unter der Telefonnummer 0711 30501-0 ist es nur einen Anruf von Ihnen entfernt. (red)

Die Beratung der Kunden soll voraussichtlich ab Mitte 2021 auch per Video möglich sein.



Denis Wagner, der neue Leiter des KundenDialogTeams der Volksbank am Württemberg.

Foto: Voba am Württemberg (z)