

Firmenkundengeschäft: Kundenantworten auf die Frage

Wir möchten uns ständig im Interesse unserer Kunden weiterentwickeln. Welche Anregungen können Sie uns geben, damit wir unseren Service, unsere Beratung oder unsere Produkte weiter verbessern?

Die **Beschilderung innerhalb der Sparkasse** [Ort] (...straße) ist inakzeptabel. Für so ein großes Finanzhaus sieht es nicht gut aus wenn Auszubildende mit Filzstiften Texte Malen wo sich der Ausgang befindet. Dafür gibt es uns: www....-werbetechnik.de

Es gibt keine Besserungen, Frau ... ist meist einen schritt weiter als ich

Bei **Telefonischer Weiterleitung**, wenn mein Berater nicht erreichbar ist unter der direkten Durchwahl, wäre es hilfreich zu wissen ob der Berater, der das Gespräch annimmt, im Heilberufezentrum arbeitet oder im Callcenter der Sparkasse.

Danke für die sehr professionelle, individuelle Beratung zu meinen Anliegen und die so schnelle Abwicklung der Finanzierungen! Ich habe mich im gesamten Prozess sehr gut aufgehoben gefühlt.

Herr ... hat mich über alles informiert und viele Vorschläge gemacht. Er hat mir geholfen und ich war sehr zufrieden, so dass ich keine Anregungen habe. Einfach so weiter machen!

Alles bestens. Herr ... hat alles in unserem Sinne erledigt. Wir waren sehr zufrieden.

Herr ... als Berater ist super. Punktabzug gibt es aber, wenn Unterlagen/Entscheidungen von anderen Abteilungen ins Spiel kommen, dann wird es langsam. Sobald Herr ... neue Informationen hatte, sind diese sehr zeitnah bei mir gewesen, trotzdem gab es im ganzen **Prozess Wartezeiten**.

Unser Kundensachberater unterstützt uns in jeglicher Form, wertet die BWA's mit uns monatlich aus und gibt Tipps bzgl. Finanzierungen und eventuellen Absicherungen sprich Versicherungen. Hat höchstpersönlich den Kontakt zu uns gesucht, damit wir uns auf die Zukunft vorbereitet sind. Einfach nur Wahnsinn. So was habe ich in den letzten zwanzig Jahren nicht erlebt. Wir waren lange Jahre Sparkassen Kunde bis 2014 und danach haben sich unsere Wege getrennt. Seit drei Jahren ist Herr ... unentwegt an uns dran geblieben, obwohl wir ihn die ganze Zeit "die kalte Schulter" gezeigt haben. Wir werden ab 2022 wieder erneut mit der Sparkasse zusammenarbeiten.

Bleiben Sie bitte - wie Herr ... - nah am Kunden. Geben Sie den Leuten die Möglichkeit sich weiterhin mit dem Kunden wirklich auseinanderzusetzen.

Im Finanzierungsbereich kommt es oftmals auf eine **schnelle Bearbeitung in den einzelnen Abteilungen** an, um dem Kunden eine konkrete Zusage zu präsentieren. Hier gibt es sicherlich noch Optimierungsbedarf. Ich als Vermittler für die Sparkasse [Ort] könnte hiervon profitieren, da ich auch recht schnell alle Unterlagen einreiche.

Herrn ... sollte man auf jeden Fall behalten ;)

Sehr sehr zufrieden , möchte meinen Berater gerne beibehalten und keinen anderen Berater

Es wäre ideal wenn der Berater durch ein **iPad Pro** oder dergleichen die Inhalte seines Bildschirms auch noch direkt mit dem Kunden teilen könnte...

Ich bin zurzeit rundum mit meiner Beraterin sehr zufrieden. So spontan fällt mir nichts neues ein. Es wurde alles zu meiner Zufriedenheit erledigt

In Bezug auf Herrn ... haben wir keinerlei Verbesserungsvorschläge. Er war sehr engagiert, hilfsbereit und konnte uns auch die, für uns, komplizierten Sachverhalte gut verständlich machen.

Herr ... ist sehr zielstrebig fachlich bestens informiert und versteht sein Handwerk sehr gut

Online-Beratungen per Teams oder Zoom ermöglichen.

Ich Moment bin ich sehr zufrieden

Einfach so weitermachen :) Ich bin wieder mal sehr sehr sehr mit Herr ... zufrieden.

Vorherige Checkliste für den Kunden (Welche Dinge muss der Notar leisten, welche Dinge muss der Kunde leisten, was muss von/ bei der Stadt geleistet werden) Dadurch kann sich der Kunde noch besser vorbereiten und weiß was auch noch auf ihn zukommt!

Herr ... ist einfach der perfekte Berater, wenn es um Finanzen geht. Zuverlässig und ehrlich, mit einem tollen Erfahrungsschatz! Perfekt!

Kein Verbesserungsbedarf, weil alles was mich interessiert erklärt und gelöst wird.

Mir fallen zurzeit keine Verbesserungsvorschläge ein.

Sehr guter Berater - deswegen schwer zu erreichen - aber zuverlässig im Rückruf

Individuelle Berechnungen waren nicht sehr transparent. Es war vergleichsweise mühsam die relevanten Informationen herauszulesen.

Eine fachlich gute Beratung in Finanzierungsangelegen ist wichtig, um eventuelle Fehlentscheidungen zu vermeiden.

Vielen Dank für den toll vorbereiteten Termin. Ich war rundum zufrieden und alles hat reibungslos funktioniert.

Vielleicht per mit dem IPAD arbeiten und die Sachen auf einem Whiteboard aufzeichnen. Visuell ist alles etwas besser

Keine Anregungen

Ich habe mich immer gut bei Ihrem geschätzten Mitarbeiter aufgehoben gefühlt und schätze seine Kompetenz und Leistungsfähigkeit

Mehr Mitarbeiter anstellen die wie Herr ... sind.

Tatsächlich fällt mir nichts ein, da ich mit der Schnelligkeit der Bearbeitung, sowie mit dem Ergebnis mehr als zufrieden war.

Keine, Herr ... und Herr ... führten mit uns ein sehr gutes Gespräch und haben alle notwendigen Dinge angesprochen und diese ausführlich erklärt. Mein Mann und ich haben uns sehr gut aufgehoben gefühlt.

Noch mehr engagierte und qualifizierte Mitarbeiter wie Herrn ... einstellen, gegebenenfalls Herr ... klonen

Bleibt als gesamtes Team einfach so wie Ihr seid. Ich kann mir aktuell kein anderes Geldinstitut vorstellen. Weiter so !!!

Ich habe keine Verbesserungsvorschläge. Ich war mit der Beratung sehr zufrieden. Herr ... hat sich stets Zeit für mich genommen, auch telefonisch. Ich bedanke mich für das freundliche Gespräch. Alle anderen Mitarbeiter waren ebenfalls sehr freundlich.

Herr ... war als Berater ein entscheidender Faktor unsere Pläne erfolgreich umsetzen zu können. Die Beratungsleistung war konkret und zielführend und beinhaltete bis zum Abschluss des Darlehensvertrag, die umfassende Beratung zu möglichen Alternativen und Anpassung an unsere Vorstellungen. Herr ... hat durch seine fachliche Kompetenz und sehr schnelle Reaktion auf Fragen, Anrufe und E-Mails, m.E. nicht nur für sich, sondern auch für die SpK [Ort] im allgemeinen einen exzellenten Job gemacht. Im Hinblick darauf, dass unser bisheriges Engagement in der Sanierungsabteilung der SpK geführt wurde, hat Herr ... sich eingesetzt und ein sehr zufriedenstellendes Ergebnis erreicht.

Leider keine, da die Abwicklung für uns perfekt war (wie bisher immer).

Weiter so machen, die Möglichkeit beibehalten das ein **Geldautomat** immer in seiner Nähe ist oder Alternativen suchen Persönliche Beziehung aufbauen und dann auch beibehalten

Die Beratung und die Kommunikation mit meinem Berater Herr ... ist sehr sehr gut. Aber **die Sparkasse als Institution** bremst mich ein bißchen und das finde ich schade.

Herr ... ist sehr kompetent, Nett und Hilfreich.

Die Beratung und die Umsetzung waren perfekt. Ich bin sehr zufrieden und kann die Sparkasse mit den von mir gemachten Erfahrungen ohne wenn und aber weiterempfehlen. Die Punkte Versicherung / persönliche Absicherung und die Zweckmäßigkeit niedriger Zinsen waren von mir nicht gewünscht, dementsprechend kam mein Berater dem Wunsch nach und hat mich hier nicht unnötig beraten.

Hallo Frau ..., die Rückmeldung ist nicht nur für den letzten Termin, sondern ich habe versucht den gesamten Prozess etwas zu reflektieren. - Wechsel in der Betreuung haben aus meiner Sicht immer zu einem Wissensverlust geführt - hier wäre hilfreich die Übergabe zu optimieren - die Anfrage der Dokumente bzw. welche schon vorliegen, war mir nicht immer klar - vielleicht wäre hier ein **gemeinsamer Datenraum** hilfreich - die finanzielle Auswirkung sollte indikativ und vorläufig auf beiden Seiten klar sein: hier konkret die Auszahlung der Zwischenfinanzierung ist gebunden an das ok der NRW Bank - war mir nicht klar - vielleicht wäre eine Darstellung mit finanzieller Auswirkung (Tilgungszahlung + Zins) mit den notwendigen Aktionspunkten in einer **kalendarischen Darstellung für den Kunden** hilfreich Ich möchte es aber nicht verpassen mich für die Unterstützung und den langen Weg bei Ihnen und ihren Kollegen zu bedanken. Hervorheben möchte ich das Verständnis, dass wir in unserem Fall es ehrenamtlich für einen den schönsten Verein in [Ort] machen – vielen Dank! Bei Fragen zum Feedback immer gerne melden. Ein schönes Wochenende

Die Spk [Ort] und insbesondere Frau ... haben den ... e. V. sehr kompetent , schnell und verbindlich im Rahmen der Fördermaßnahme "M... 2022" einschließlich der notwendigen Nachfinanzierung begleitet. Dies haben wir zum Anlass genommen, den Schwerpunkt unserer Finanzbewegungen zur Sparkasse zu verlagern. Kurz um, wir fühlen uns bestens betreut, Danke

Sehr zugewandte Beratung ,sehr gute Vorbereitung. Persönlicher Empfang.

Die Beratung war perfekt.

Liebe Sparkasse, auch wenn der Fragebogen nicht wirklich auf unser mit der Sparkasse getätigte und zukünftige Geschäft zugeschnitten ist, kann ich Ihnen Versichern das auch eine Vielzahl weiterer Fragen fast ausnahmslos mit "Sehr gut" beantwortet worden wären. Ich möchte aber auch die Gelgeheit nutzen Sie, auf die, aus meiner Sicht am Anschlag und darüber hinaus bestehenden **Überlastung der personellen Ressourcen** hinzuweisen. Ich denke das sollte als kritischer Vorindikator gesehen werden, wenn dies dem Kunden nicht mehr verborgen bleibt. Heißt, ich würde mir wünschen wenn die Belastung der hochqualifizierten Mitarbeiter durch **mehr Backofficeunterstützung**, reduziert werden könnte. Dies würde sicherlich die Qualität von "Sehr gut" auf "Ausgezeichnet" heben, nicht nur für den Kunden, sondern vielmehr auch für die Mitarbeiter ihres Hauses. Motoren die immer im roten Bereich laufen, drohen schäden zu erleiden. Beste Grüße

Herr ... hat uns sehr gut beraten, wir sind sehr zufrieden und hat ihn sogar zu unseren ärztlichen Kollegen direkt weiterempfiehlt

Herr ... ist wegen Unzufriedenheit mit unserem letzten Bankberater „in die Bresche gesprungen“ und konnte das Vertrauen wieder voll und ganz herstellen! Wir fühlen uns nun wieder sehr gut aufgehoben und beraten!

Alles top.

Sehr geehrte Damen und Herren, mein Name ist ..., ich arbeite als Orthopäde in [Ort] und plante einen Hausbau/ Kauf. Meine Frau Dr. ... und ich wurden betreut von Herrn Leider ist es nicht zum geplanten Hausbau gekommen, da es Unstimmigkeiten zwischen uns und dem Bauunternehmen gab. Ich möchte jedoch das außergewöhnliche Engagement von Herrn ... hervorheben! Nicht nur hat er einen äußerst freundlichen und kompetenten Eindruck hinterlassen, indem er uns erstklassig betreut hat und uns eine tolle Finanzierung vorschlug, auch war er stets sehr gut erreichbar und sehr hilfreich! In jedem Fall werden wir uns bei einem erneuten Bauvorhaben bzw Kauf wieder an Herrn ... und Ihre Abteilung wenden, da Sie, gerade im Vergleich mit unserer Hausbank aber auch anderen Banken einen herausragenden Service geboten haben- insbesondere auch durch Herrn ...! Wir danken Ihnen und Ihrem Team ganz herzlich und würden uns freuen, in hoffentlich naher Zukunft doch geschäftlich zusammen zukommen! Mit bestem Gruß und Dank! Dr.

Alles bestens

Herr ... war für uns ein absoluter Glücksgriff! Höchst kompetent mit einer bemerkenswerten Ruhe dazu an der richtigen Stelle Humor. TOP!

Hiermit möchte ich gerne meine Erfahrung mit Ihrem Mitarbeiter ... teilen. Auf der suche nach einer geeigneten Finanzierung unseres Neubaus, haben wir zuvor mehrere Berater unterschiedlicher Finanzinstitutionen getroffen, bis wir dann über einen Bekannten erfahren haben, dass wir es doch bei der Sparkasse versuchen sollten. Speziell bei Herrn Ich dachte mir, nun gut, es gibt nichts zu verlieren. Wir hatten bereits mehrere Zusagen, aber noch nichts schriftlich und somit vereinbarten wir einen Termin. Ich muss sagen, dass ich nicht unvoreingenommen in das Gespräch rein gegangen bin, und hätte im Leben nicht gedacht, dass ich so positiv überrascht werde. Und das nicht nur wegen des Angebotes, welches natürlich nicht sofort zustande kam. Bei unserem ersten Gespräch mit Herrn ... haben wir uns ernst genommen gefühlt mit unserer Anfrage. Wir haben uns gefühlt, als werden wir nicht von oben herab behandelt werden, sondern auf Augenhöhe. Jede noch so kleinliche Frage wurde uns klar beantwortet. Zudem hatten wir bei jedem Termin einfach das Gefühl, sehr freundlich empfangen zu werden. Wir freuten uns einfach jedes Mal aufs weitere Herrn ... zu treffen und konstruktiv an unserem „Plan“ zu arbeiten. Zudem möchte ich besonders hervorheben das Herr ...uns

immer, zu jeder Tages und Nachtzeit, behilflich war. Auch als wir ein Problem mit unserem Notar hatten, half er uns aus unserem Dilemma und vermittelte uns ein sehr gutes und sicheres Gefühl. Nicht ohne Grund haben wir unsere Lebensversicherung bei ihnen im Haus abgeschlossen. Ich bin ehrlich. Es gibt genug Portale, wo ich vlt. ein besseres Angebot gefunden hätte. Nicht mit denselben Konditionen, aber ich würde etwas sparen. Ich habe mir die Mühe jedoch nicht gemacht. Herr ... hat mir ihren Kollegen empfohlen. Und damit war die Sache für mich vom Tisch. Ich will damit nur sagen, dass nicht immer der Preis welcher ausschlaggebend ist. Sondern der Mensch. Ich bin 35 Jahre, und habe selten, eine so positive Erfahrung mit jemanden sammeln dürfen, wie mit Herrn Ich vertraue ihm und werde auch bei zukünftigen Angelegenheiten immer den Kontakt zu ihm suchen. Des Weiteren habe ich, und werde auch weiterhin, jeden der mich nach einer Baufinanzierung fragt, Herrn ... empfehlen. Ich freue mich das ich ihn kennen lernen durfte. Gruß

Gespräche mit Bausparvertrag und Kreditvertrag nicht in einem besprechen, sondern lieber mit Kreditberaterin zunächst persönlich besprechen und dann den Bausparberater hinzuziehen

bin vollkommen zufrieden mit meinem Beraterin

Die **Bearbeitungszeit** dauert leider sehr lange

Bleibt so wie ihr seid superschnell freundlich

Das sich auch vorallem die Firmenkundenberater auch um einen kümmern.

Weiter so

Herr ... ist bis jetzt der beste Bankberater den ich je kennen gelernt habe. Immer kompetent, pünktlich, verantwortungsvoll und diszipliniert. Wenn jeder Mitarbeiter so arbeiten würde, wäre die Welt total in Ordnung.

Bin sehr zufrieden mit Herrn Es funktioniert alles einwandfrei. Auch für die Zukunft möchte ich Herrn ... als Berater beibehalten.

Sehr gerne weiter so! Kompetent, vertrauenswürdig, verständlich und praxisnah! Danke dafür!

Einfach so weitermachen