

Pressemitteilung

“Wie zufrieden sind Sie?”

Was gut ist, geht auch noch besser. Deshalb bittet die Sparkasse Hannover ihre Kundinnen und Kunden um ihre Meinung – und dies ab sofort kontinuierlich.

Hannover, im März 2021. Allgemeine Kundenumfragen und Marktforschungen waren gestern. Ab jetzt holt sich die Sparkasse Hannover direktes Feedback von ihren Kundinnen und Kunden – und zwar sofort nach einem Kontakt zur Sparkasse Hannover. Egal ob nach einem Beratungsgespräch oder nach der Bearbeitung kleinerer Serviceanliegen. „Jeder Eindruck eines Kunden zählt“, weiß der Leiter des Teams ‚Fokus Kunde‘ Dennis Kaa, in der Sparkasse Hannover für das Thema Kundenzufriedenheit zuständig und ehemaliger Vertriebsdirektor in Hannovers Oststadt/List.

Und so funktioniert’s: Die Sparkasse Hannover versendet per SMS oder E-Mail einen sicheren Link zu einer Kurzumfrage – selbstverständlich nur an Kunden, die damit einverstanden sind. Die Sparkasse bittet ihre Kundinnen und Kunden um die Beantwortung weniger Fragen und vor allem um eine Gesamtbewertung ihres Kontakts auf einer Skala von 0 bis 10. Wer mag, kann auch noch mit wenigen Worten seinen Eindruck schildern. Das alles dauert nicht mehr als drei Minuten. „Ganz entscheidend ist für mich und meine Kolleginnen und Kollegen, dass wir die Zustimmung erhalten, nach dem Eingehen des Feedbacks noch einmal anrufen zu dürfen“, sagt Dennis Kaa. „So können wir im Gespräch noch mehr darüber erfahren, was dem Kunden gut gefällt und wo er noch Verbesserungspotenzial sieht.“

Die Sparkasse analysiert die Rückmeldungen ihrer Kundinnen und Kunden genau. Die Vertriebsdirektoren und ihre Teams reflektieren ab sofort in regelmäßigen Runden, was den Kundinnen und Kunden gefällt und was nicht. Gemeinsam entwickeln sie Lösun-

gen, um ihre Kunden künftig noch zufriedener zu machen. Fragestellungen, die nicht vor Ort im BeratungsCenter bearbeitet werden können, werden an Fachabteilungen weitergeleitet.

„Unser Ziel ist es, systematisch und kontinuierlich die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden zu steigern. Da ist jeder einzelne Mitarbeiter unseres Hauses gefragt, alle müssen sich einbringen“, sagt Marina Barth, stellvertretende Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Hannover. In einer Testphase im vergangenen Jahr hat auch sie Feedback-Telefonate mit Kunden geführt. „Das war eine interessante Erfahrung. Ich habe jede Menge darüber gelernt, wie Kunden unser Haus erleben.“ Was sie sich wünscht? „Möglichst viele Kunden, die uns offen und ehrlich ihre Meinung sagen.“

Ansprechpartner für die Medien:

Stefan Becker
Pressesprecher
Telefon 0511 3000-1200
stefan.becker@sparkasse-hannover.de

Sandhya Wilde-Gupta
Unternehmenskommunikation
Telefon 0511 3000 1220
sandhya.wilde-gupta@sparkasse-hannover.de