Gute Noten für die Sparkasse

Im Herbst des vergangenen Jahres hatte die Sparkasse Miltenberg-Obernburg ihre Kunden online nach ihrer Zufriedenheit befragt. Über 1.200 Kunden nutzten die Möglichkeit, dem Kreditinstitut zu spiegeln, wie sie Beratung und Service bei der Sparkasse erleben.

„Für ein Dienstleistungsunternehmen wie unsere Sparkasse ist die Kundenzufriedenheit ein ganz wichtiger Erfolgsfaktor. Umso mehr freuen wir uns natürlich darüber, dass uns 95% der Teilnehmer mit gut, sehr gut oder gar ausgezeichnet bewertet haben. Im aktuell schwierigen Branchenumfeld ist das ein richtig tolles Ergebnis“, kommentiert Vorstandsvorsitzender Thomas Feußner die Erkenntnisse aus der Befragung. Demnach loben die Kunden vor allem Beratung und Betreuung bei der Sparkasse, denn 93% der Teilnehmer erleben diese als ausgezeichnet, sehr gut oder gut. Wie gut das Institut auch in Sachen Digitalisierung aufgestellt ist, zeigt die Kundenresonanz zum Onlinebanking: hier gaben mit 97% fast alle Kunden die Note „gut“ oder besser.

Für die Sparkasse ist dieser Vertrauensbeweis der Kunden ein Ansporn für ihre weitere Arbeit. „So sehr wir uns über diese guten Ergebnisse freuen - für uns war es genauso wichtig, von unseren Kunden zu erfahren, wo wir in deren Augen noch besser werden können. Dieser Themen werden wir uns selbstverständlich annehmen“, ergänzt Feußner.