

Kunden stellen ihrer Sparkasse gutes Zeugnis aus

Im Mai hatte die Sparkasse Miltenberg-Obernburg ihre Online- Kunden nach ihrer Zufriedenheit befragt. Viele Kunden nutzten diese Gelegenheit, dem Finanzdienstleister zu spiegeln, wie sie Beratung und Service bei der Sparkasse erleben.



„Auf die Frage nach der Gesamtzufriedenheit benoteten uns 95% der Teilnehmer mit gut, sehr gut oder ausgezeichnet. Das ist ein eindrucksvoller Vertrauensbeweis, über den wir uns sehr freuen“, kommentiert der Vorstandsvorsitzende Thomas Feußner die Ergebnisse. Demnach schätzen die Kunden vor allem die hohe Servicequalität der Sparkasse und ihrer Mitarbeiter. 94% der Teilnehmer gaben hierfür mindestens die Note gut. Sehr zufrieden sind die Sparkassenkunden auch mit ihrer Beratung und Betreuung, denn 93% der Teilnehmer erleben sie als ausgezeichnet, sehr gut oder gut. „Das passt für uns zusammen, denn im letzten Jahr hatte das Institut für Vermögensaufbau unsere Anlageberatung geprüft und uns mit fünf Sternen ebenfalls ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt“, fügt Thomas Feußner hinzu.

Die Zufriedenheit ihrer Kunden liegt der Sparkasse sehr am Herzen. Die Erkenntnisse aus der Kundenbefragung liefern klare Hinweise, wie zufrieden die Kunden mit den Leistungen der Sparkasse sind. Zu diesem Zweck hatte die Sparkasse im Herbst des vergangenen Jahres bereits eine Befragung unter ihren Firmenkunden durchgeführt. Damals hatten 96% der Teilnehmer ihre Zufriedenheit mit dem Finanzdienstleister als gut bis ausgezeichnet bewertet.

„So sehr wir uns über diese wirklich guten Ergebnisse freuen - genauso wichtig sind für uns die Hinweise der Kunden, wie wir noch besser werden können. Daran werden wir selbstverständlich arbeiten“, ergänzt Feußner.