

# Sparkasse Bergkamen-Bönen startet neues Kunden-Service-Center und weitet Beratungszeiten deutlich aus



Am kommenden Montag geht das neue Kunden-Service-Center der Sparkasse Bergkamen-Bönen in Betrieb. Vorgestellt wurde es vom Vorstandsvorsitzenden Tobias Laaß (hinten, 3. v. l.), rechts daneben Vorstandsmitglied Jörg Jandzinsky, Andrea Wolf, Teamleiterin des KSC (r.), und Michael Krause, Leiter des Vertriebsmanagement (2. v. r.).

Die Kunden der Sparkasse Bergkamen-Bönen können sich ab dem 13. Januar auf erweiterte Service- und Beratungszeiten freuen. Die Sparkasse optimiert die Erreichbarkeit und reagiert damit auf die veränderten Kundenbedürfnisse. Die Kundenwünsche wurden vorab durch Kundenbefragungen und Kundenstromanalysen ermittelt.

„Wir verbessern unsere Erreichbarkeit deutlich und weiten die persönlichen Beratungszeiten zum Abend hin aus, um insbesondere berufstätigen Kunden bessere Möglichkeiten zu geben, ihre Sparkasse aufzusuchen.“, so der Vorstandsvorsitzende Tobias Laaß. Der Kunde möchte und kann die Sparkasse auf unterschiedliche Weise erreichen, in der Geschäftsstelle vor Ort sowie der Geschäftsstelle im Internet oder per Email, Telefon bzw. Fax. „Derzeit verbucht die Internetfiliale im Durchschnitt rund 3.000 Besuche pro Tag. Über 50 % der Kunden nutzen das Online Banking und allein davon rund 5.000 Kunden die multibankenfähige Sparkassen-App“, berichtet der Leiter des Vertriebsmanagements Michael Krause.

„Das Angebot unserer Sparkasse wird vielfältiger und mobiler, bleibt aber persönlich. Zum einen werden die Beratungszeiten deutlich erweitert. Die Sparkasse Bergkamen-Bönen orientiert sich am Kundenwunsch und steht zukünftig länger mit einer Beratung rund um das Thema Geld zur Verfügung“, betont der Vorstand. Mit dieser Veränderung wurden die Beratungszeiten um rd. 30 % (Hauptstelle) bzw. 60 % (Geschäftsstellen) ausgeweitet.

„Wir haben die Beratungszeiten dabei ganz bewusst einfach gestaltet, damit diese gut einprägsam sind. Die individuelle Terminvereinbarung steht hierim Fokus“, sagt Vorstandsmitglied Jörg Jandzinsky. Hierzu möchte die Sparkasse zukünftig auch das Angebot schaffen, dass der Kunde online in der Internetfiliale selbst mit seinem Berater einen Termin vereinbaren kann.



**Service ist einfach...**

Ab Januar sind wir deutlich länger für Sie da. Nutzen Sie unsere optimierten Service- und Beratungszeiten:

	Montag – Freitag (außer Mittwoch)	Mittwoch
KundenServiceCenter:	8 – 18 Uhr	8 – 14 Uhr
Beratungszeiten in allen Geschäftsstellen:	8 – 18 Uhr	8 – 14 Uhr
Öffnungszeiten Hauptstelle:	9 – 16 Uhr	9 – 14 Uhr
Öffnungszeiten Bönen und Oberaden:	9 – 12 Uhr und 14 – 16 Uhr	9 – 14 Uhr
Öffnungszeiten Rünthe:	9 – 12 Uhr	

Der schnelle Draht zum KundenServiceCenter: 02307/82 10

 Sparkasse Bergkamen-Bönen

Die neuen Beratungszeiten gestalten sich in allen Geschäftsstellen wie folgt:

Montag bis Freitag (außer Mittwoch) 8.00 bis 18.00 Uhr

Mittwoch 8.00 bis 14.00 Uhr

Zum anderen steht den Kunden der Sparkasse Bergkamen-Bönen ab dem 13. Januar das neue Kunden-Service-Center (KSC) zur Verfügung. In der Zeit von Montag bis Freitag von 8-18 Uhr und mittwochs von 8-14 Uhr werden Anfragen, telefonisch unter 02307 / 821 – 0, durch qualifizierte Mitarbeiterinnen rund um Finanzangelegenheiten möglichstfallabschließend bearbeitet. „Unser Motto lautet: „Zweiundachtzig Zehn – Wir lösen Ihr Problem“, sagt Tobias Laaß.

„Das Team besteht aus Mitarbeiterinnen der Geschäftsstellen

und es sind somit gewohnte „Stimmen“ für die Kunden, das war uns besonders wichtig“, betont Michael Krause, Leiter des Vertriebsmanagements und des KSC.

Die Kunden können ihre Bankgeschäfte bequem perTelefon von zu Hause oder aus dem Urlaub tätigen – flexibel und ohne lange Wartezeiten. Neben Auskünften rund um ihre Kontoverbindung (z.B. Fragen zu Umsätzen) und Terminvereinbarungen für die Beratung vor Ort werden Serviceaufträge (z.B. Kartensperren, Online Banking Verträge) auf direktem Weg bearbeitet, um den Kunden zudem einen zeitlichen Mehrwert zu generieren. Dazu bieten die Servicezeiten des Kunden-Service-Centers eine Ausweitung um 60%.

„Wir freuen uns, dass wir nun starten und unseren Kunden diesen neuen Service bieten können,“ so die Teamleitung des KSCs Andrea Wolf.

Die Öffnungszeiten für Serviceleistungen in den Geschäftsstellen werden in diesem Zusammenhang ebenfalls modifiziert und den Bedürfnissen der Kunden angepasst.

**Zukünftig gelten folgende Öffnungszeiten:**

- Hauptstelle montags bis freitags 9-16 Uhr und mittwochs von 9-14 Uhr
- Beratungcenter Oberaden und Bönen montags bis freitags 9-12 und 14-16 Uhr und mittwochs von 9-14 Uhr
- Geschäftsstelle Rünthe montags bis freitags 9-12 Uhr