



leben*s*wert





Geschäftsstelle Regen

Kundenzufriedenheit - das Maß aller Dinge

Unsere Kunden haben ihren Auftrag an die Sparkasse klar formuliert:

- Ihre Wünsche und ihr Bedarf sollen Dreh- und Angelpunkt unserer Beratung sein.
- Die Öffnungszeiten der Sparkassen-Geschäftsstellen sollen sich an die Wünsche der Kunden anpassen: Beratung und Service bis 18 Uhr sollen selbstverständlich sein.



Bei der Sparkasse steht der Kunde im Mittelpunkt. Nur zufriedene Kunden wollen mit uns zusammen die finanzielle Seite ihres Lebens planen und gestalten. Deshalb ist für uns Kundenzufriedenheit das Maß aller Dinge!

Alle Mitarbeiter haben nach der Banken- und Eurokrise intensiv an der Weiterentwicklung der Sparkasse gearbeitet und Wünsche und Bedarf unserer Kunden ins Zentrum gerückt. Wie wir beraten und welche Unterlagen unsere Kunden zur Dokumentation der Beratung erhalten, haben unsere erfahrenen Mitarbeiter entwickelt und festgelegt.

Da zu sein, wenn Sie Zeit haben, ist unser Anspruch, denn wenn wir die Schalter um 16.30 Uhr schließen, sind Sie unzufrieden. Deshalb haben wir die Öffnungszeiten unserer Geschäftsstellen angepasst: Seit diesem Jahr sind wir bis 18 Uhr und darüber hinaus für Sie da. Näheres zu den neuen Öffnungszeiten erfahren Sie auf Seite 6/7 vorliegender „Lebenswert“.

Dass wir auf dem richtigen Weg sind, bestätigen die positiven Rückmeldungen unserer Kunden. Wenn Sie mit unseren Beratungsleistungen zufrieden sind, macht das auch unsere Mitarbeiter stolz.

Überzeugen Sie sich von der Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter. Auch wenn Sie (noch) nicht Kunde der Sparkasse sind!

Josef Wagner
Josef Wagner
Vorstandsvorsitzender

Toni Domani
Toni Domani
Vorstandsmitglied



Wer sich in Finanzdingen gut beraten fühlt, kann zuversichtlich in die Zukunft blicken.

Kundenzufriedenheit: Note 1

Wünsche der Kunden sind das, was zählt bei der Sparkasse Regen-Viechtach. Um herauszufinden, wie zufrieden ihre Kunden wirklich sind und an welchen Stellschrauben noch gedreht werden kann, hat die Sparkasse genau dort nachgefragt, wo die Beratung erlebt wird: bei den Kunden.

Vor allem die Freundlichkeit der Berater und die Qualität des Beratungsgesprächs werden besonders positiv bewertet.

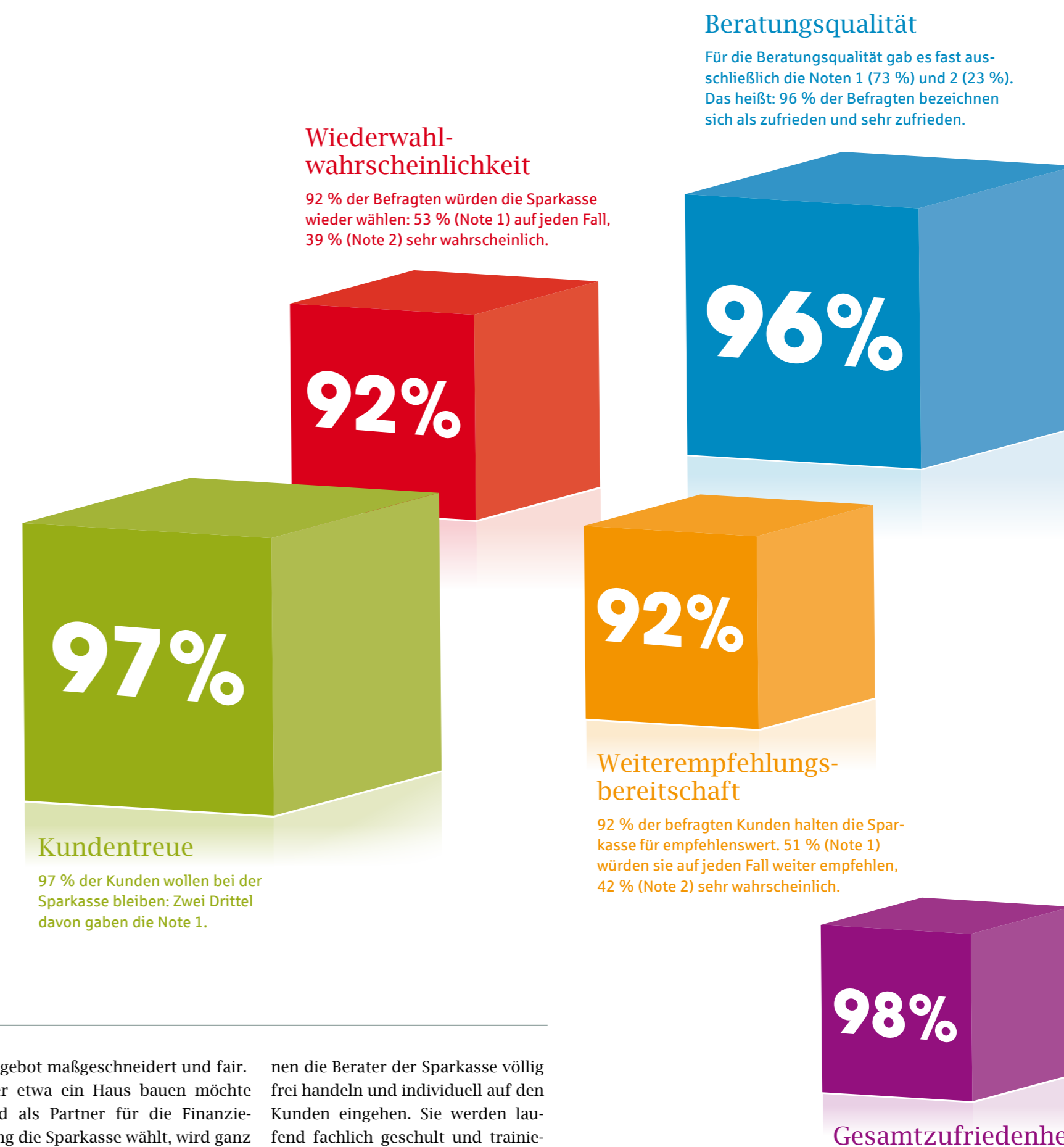


Im Juni 2013 wurde im Auftrag der Sparkasse eine repräsentative Studie durchgeführt, bei der Interviews mit Frauen und Männern zwischen 16 und 61 Jahren geführt wurden. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Insgesamt 98 Prozent der Befragten sind mit ihrer Sparkasse „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“. Besonders positiv bewerten sie die Freundlichkeit der Berater, das Filialnetz sowie die Zügigkeit der Bedienung an Schalter und Kasse. Das größte Lob bekam die Sparkasse für die Qualität ihrer Beratungsgespräche: 73 Prozent der interview-

ten Kunden gaben an, damit „sehr zufrieden“ zu sein, 23 Prozent bezeichneten sich als „zufrieden“. Das heißt: 96 von 100 Befragten stehen voll hinter der Sparkasse. Aufgliedert in verschiedene Faktoren, attestierten 97 Prozent ihren Beratern sehr gute und gute Fähigkeiten, wenn es darum geht, Angebote anschaulich zu erklären. Fast ebenso viele gaben an, „sehr zufrieden“ damit zu sein, wie ihr Berater ihre persönliche Situation berücksichtigt. Kurz: Die Sparkasse Regen-Viechtach ist in puncto Beratungsqualität spitze.

Was diese hervorragende Beratung ausmacht?

Ganz einfach: Im Mittelpunkt steht der Kunde – mit seinen aktuellen Bedürfnissen und Wünschen. Je nach Alter und Lebenssituation wird er regelmäßig über neue Angebote informiert. Vom Traum von den eigenen vier Wänden bis hin zur Vermögensbildung mit laufenden Beträgen, von der Absicherung der Sach- und Lebensrisiken bis hin zur Vorsorge fürs Alter: Die Beratung ist umfassend und ganzheitlich, das



Angebot maßgeschneidert und fair. Wer etwa ein Haus bauen möchte und als Partner für die Finanzierung die Sparkasse wählt, wird ganz selbstverständlich auch über staatliche Fördermöglichkeiten und Darlehen von der KfW-Bank informiert. Wer anstrebt, eine Immobilie zu kaufen oder zu verkaufen, hat einen hervorragenden Partner direkt in seiner Nähe. Und das nicht nur während der Öffnungszeiten, sondern auf Wunsch auch abends. Während Mitarbeiter von Großbanken oft einem Verkaufs- und Rentabilitätsdruck ausgesetzt sind, kön-

nen die Berater der Sparkasse völlig frei handeln und individuell auf den Kunden eingehen. Sie werden laufend fachlich geschult und trainieren mit Testkäufen regelmäßig, wie sie noch besser auf ihre Kunden eingehen können. Egal, ob Privatkunde oder Unternehmen – die Sparkasse hat für alle Belange kompetente Ansprechpartner. ■

Danke für die Teilnahme an den Umfragen und das Vertrauen, das Sie uns mit den sehr guten Bewertungen ausgesprochen haben.

Für die Wissenschaft neu, bei der Sparkasse längst Alltag!

Sie sind jung, charmant, ehrgeizig – und sorgen mit ihrer Diplomarbeit derzeit für Aufsehen: Im Rahmen ihres berufsbegleitenden Studiums zum Diplom-Bankbetriebswirt an der Frankfurt School of Finance & Management haben Stefan Petraska, Stefan Loibl und Maximilian Wilberger die wertorientierte Vertriebssteuerung von Kreditinstituten mit der bedarfsorientierten Vorgehensweise verglichen – und mittels empirischer Studien ein eindeutiges Ergebnis erzielt:



Legten mit ihrer Diplomarbeit eine „sehr gute“ Leistung vor (v.l.): Stefan Loibl, Maximilian Wilberger und Stefan Petraska.

„Was Kunden wollen, ist eine bedarfsgerechte Beratung“, resümiert Stefan Petraska, Leiter der Vermögensberatung bei der Sparkasse Regen-Viechtach.

Seine Kollegen Stefan Loibl, Geschäftsstellen-Leiter in Ruhmannsfelden, und Maximilian Wilberger, Geschäftsstellen-Leiter in Teisnach, pflichten bei: „Eine produkt- und absatzbezogene Beratung, wie sie in vielen Großbanken immer noch auf der Tagesordnung steht, mag zwar auf den ersten Blick rentabler sein, schafft aber langfristig kein Vertrauen beim Kunden.“ Stattdessen bestätigt die 230 Seiten fassende Studienarbeit der drei frisch gebakenen Bankbetriebswirte, was die Sparkasse Regen-Viechtach ohnehin

dukten verdient, spielt für uns als Berater keine Rolle“, erklärt Stefan Loibl und sieht genau darin die richtige Handlungsstrategie nach den Auswirkungen der Finanzkrise, die sich auch Jahre später noch auf das Image der Kreditinstitute auswirke. Bei der Sparkasse Regen-Viechtach indes ist die Krise vom Tisch. Eine Befragung unter Kunden im Rahmen der Diplomarbeit belegt: „97 Prozent sind mit unseren Leistungen zufrieden“, zitiert Stefan Petraska aus der Liste der Umfrageergebnisse.

Längst weiß die Sparkasse, dass Qualitätsberatung die beste Lösung ist, um Kunden langfristig zufrieden zu stellen. Die Mitarbeiter anderer Banken hingegen wurden erst durch die Studie von Petraska, Loibl und Wilberger darauf aufmerksam. „Kaum zu glauben, wie oft wir von Kollegen aus anderen Häusern auf unsere Diplomarbeit angesprochen werden“, bestätigen die drei. Mit ihren Ausführungen überzeugten sie übrigens auch die Professoren – und erzielten die Traumnote 1,3. ■

Für die Sparkasse zählt die Qualität der Beratung.

Im neuen Jahr sind wir länger für Sie da!

Die Geschäftsstellen der Sparkasse Regen-Viechtach haben jetzt bis 18 Uhr geöffnet. Individuelle Beratung ist auch außerhalb der Geschäftszeiten möglich.



GEÖFFNET
bis 18:00 UHR

Nachgefragt:

Die Sparkasse Regen-Viechtach hat eine repräsentative Studie durchgeführt – und dabei viele positive Rückmeldungen erhalten.

33%

der Befragten befürworten eine Verlängerung der Öffnungszeiten bis 18 Uhr.



54%

der Befürworter längerer Öffnungszeiten geben an, dass die Verlängerung ihre Geschäftsbeziehung zur Sparkasse positiv beeinflusst.



100%

Zu reagiert die Sparkasse auf die Umfrageergebnisse und passt die Öffnungszeiten an die Wünsche ihrer Kunden an.



Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Weil sich die Sparkasse Regen-Viechtach eng an den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Kunden orientiert, hat sie ihre Öffnungszeiten zu Beginn des Jahres erweitert und vereinheitlicht: Künftig haben die Sparkassen-Geschäftsstellen bis 18 Uhr geöffnet.

Die neuen Geschäftszeiten basieren mitunter auf dem Ergebnis einer Umfrage unter Sparkassen-Kunden. Demnach gab ein Drittel der Befragten an, dass eine Verlängerung der regulären Öffnungszeiten bis 18 Uhr für sie von Vorteil wäre. Für mehr als die Hälfte der Befürworter würde die Geschäftsbeziehung zur Sparkasse dadurch positiv beeinflusst.

Unabhängig von den verlängerten Öffnungszeiten stehen die Berater ihren Kunden nach wie vor auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten zur Verfügung. Gerne auch nach 18 Uhr oder bei einem Kunden zu Hause – wie es für ihn am besten passt. ■

Öffnungszeiten der Geschäftsstellen ab Januar:



Mo-Fr: 09:15 - 12:15 und von 13:30 - 18:00
Regen | Viechtach | Zwiesel | Bodenmais | Bay. Eisenstein | Frauenau | Kirchberg | Teisnach | Rinchnach | Kirchdorf | Langdorf | March | Arnbruck | Drachselsried | Kollnburg | Bischofsmais | Böbrach | Kaikenried | Ruhmannsfelden

Mo-Fr: 09:15 - 12:15 und Fr: 13:30 - 18:00
Patersdorf | Achslach | Gotteszell | Pracknabach

„Unsere Sparkasse hat mit dem Klischee, dass Banken ausschließlich unter Abschlussdruck stehen, aufgeräumt.“

Seit Dezember 2011 ist Michael Adam nicht nur Landrat von Regen, sondern auch Verwaltungsratsvorsitzender der Sparkasse Regen-Viechtach. Über die Gremiumsarbeit und seine persönlichen Erfahrungen mit der Sparkasse erzählt er im „Lebenswert“-Interview:

„Herr Adam, worin besteht die Aufgabe des Verwaltungsrats?“

Michael Adam: Der Verwaltungsrat ist eine Art Aufsichtsrat, der den Sparkassen-Vorstand bestellt, die Geschäftsführung überwacht und die Leitlinien der Geschäftspolitik vorgibt. Unser Gremium setzt sich aus acht Räten zusammen, die sich regelmäßig alle drei Monate treffen, um diverse sparkassenspezifische Themen und Vorgänge zu besprechen und zu beschließen.

In welche Themenbereiche mischt sich der Verwaltungsrat ein?

Michael Adam: Das Tagesgeschäft führt der Sparkassen-Vorstand. Allerdings wird der Verwaltungsrat in bestimmte Aktionen und Entscheidungen miteinbezogen. Welche das sind, regelt ganz klar das Sparkassengesetz. Demnach bedürfen zum Beispiel Kreditvergaben, die ein bestimmtes Verhältnis zum Eigenkapital der Sparkasse übersteigen, der Zustimmung des Verwaltungsrats. Das Gremium ist ein Kollektivorgan

und entscheidet mehrheitlich. Wir Räte sind – außer dem Vorstand gegenüber – nicht weisungsbefugt und machen in unserer Gremiumsarbeit natürlich keinen politischen Einfluss geltend. Und – entgegen mancher Vermutung: Wir haben keinen Einblick in die Konten der Sparkassenkunden.

Service und Beratungsqualität der Sparkasse Regen-Viechtach sind top – was Experten und Kunden gleichermaßen bestätigen. Macht Sie das stolz?

Michael Adam: Wenn Vorreiter aus dem Bayerischen Wald kommen, macht mich das natürlich stolz. Unsere Sparkasse hat mit dem Klischee, dass Banken ausschließlich unter Abschlussdruck stehen, längst aufgeräumt. Hier wird transparent und fair nach standardisierten Qualitätsprozessen beraten. Freilich werden die Ergebnisse gemessen, jedoch wird dabei auf die Bedürfnisse der Kunden geachtet und nicht auf die Bedürfnisse der Sparkasse.

Nehmen auch Sie die Serviceleistungen der Sparkasse in Anspruch?

Michael Adam: Ja – ich finanziere den Bau meines Privathauses über die Sparkasse. Ich hatte zuvor die Angebote mehrerer Banken eingeholt, aber die Sparkasse hat mich

am meisten überzeugt. Ich fühlte mich fair und ehrlich beraten und habe meine Entscheidung bis heute nicht bereut.

Was halten Sie von den längeren und einheitlichen Öffnungszeiten der Sparkassen-Geschäftsstellen seit diesem Jahr?

Michael Adam: Ich habe natürlich keinen Einblick ins Tagesgeschäft der Sparkasse. Aber wenn der Bedarf nach längeren Öffnungszeiten da war, was eine Kundenbefragung bestätigt, dann finde ich es gut, dass die Sparkasse reagiert hat.

Was wünschen Sie der Sparkasse Regen-Viechtach auf ihrem Weg in eine gute Zukunft?

Michael Adam: Nicht nur der Sparkasse, sondern der gesamten Region wünsche ich, dass sie trotz der demografischen Herausforderungen lebenswert bleibt und sich arbeiten hier lohnt. Für die Menschen im Bayerischen Wald sind Kreditinstitute vor Ort wichtiger als Großbanken in Frankfurt. Deshalb plädiere ich an die Sparkasse: Halte deinen Weg ein! Dann ist dir meine volle Unterstützung auch in Zukunft gewiss. ■



Corinna Edinger (27), Langdorf, Hauswirtschaftsleiterin bei der Caritas in Hengersberg und Ladeninhaberin:

„Seit mindestens zehn Jahren bin ich Kundin bei der Sparkasse – und mit deren Beratungsleistungen sehr zufrieden. Obwohl meine Filiale in Langdorf eigentlich schon geschlossen hatte, konnte ich mit Geschäftsstellenleiter Herrn Koller kürzlich noch einen Termin nach 18 Uhr vereinbaren. Das ist für mich als ganztags Berufstätige enorm praktisch. Auch die neuen, längeren Öffnungszeiten seit diesem Jahr gefallen mir gut. Da kann ich jetzt abends noch die Bankangelegenheiten für meinen Dekoladen, die ‚Langdorfer Heimatliebe‘, erledigen.“ ■



„Ein toller Service, der persönlicher nicht geht“



Christian Vogl (35), Penzberg, Gruppenleiter beim Pharmakonzern Roche Diagnostics:

„Ich bin bei der Sparkasse, seit ich denken kann. Auch wenn ich berufsbedingt schon lange nicht mehr in Regen wohne, gibt es für mich keinen Grund, die Bank zu wechseln. Muss ich auch nicht, da ich alltägliche Finanzgeschäfte online abwickle. Brauche ich eine persönliche Beratung, wende ich mich an meine Beraterin Martina Stangl in Regen. Sie kennt meine ganze Familie und weiß, welche Finanzierungs- oder Anlagemöglichkeiten zu meiner Lebenssituation gerade am besten passen. Darauf abgestimmt, bietet sie mir maßgeschneiderte Lösungen an. Ein toller Service, der persönlicher nicht geht.“ ■

Diana Prinz (25), Kirchberg, Soldatin, stationiert in der Gäubodenkaserne Feldkirchen:

„Über die Versicherungskammer Bayern kam ich vor gut zehn Jahren mit der Sparkasse in Kontakt. Die Zusammenarbeit war immer prima – und so entschloss ich mich vergangenen Herbst, alle meine Bankgeschäfte der Sparkasse anzuvertrauen. Herr Sigl von der Geschäftsstelle Kirchberg ist mein Ansprechpartner und immer da, wenn ich Fragen habe. Seine persönliche Beratung find' ich super. Und die neuen, längeren Öffnungszeiten so wieso – gerade für mich als Berufstätige und Pendlerin.“ ■



„Unterm Strich kommt

Die Sparkasse Regen-Viechtach hat ein ehrgeiziges Ziel: die beste Qualität in der Beratung. Seit 2011 arbeitet sie deshalb mit den Coachs der TÜV-zertifizierten Firma COCOMIN zusammen. Diese führen mit den Kundenberatern regelmäßig Testkäufe durch. Im Interview erklärt COCOMIN-Coach Heike Albrecht, wie so ein Testkauf abläuft und was er bringt:



Trainerin Heike Albrecht fühlt sich auch als „Kundin“ wohl.

» Frau Albrecht, was heißt es eigentlich, kundenorientiert zu beraten?

Das heißt, die Berater lernen, die Bedürfnisse des Kunden schneller zu erkennen und individuell auf dessen Ziele und Wünsche einzugehen.

» Was passiert bei einem Testkauf?

Es handelt sich um angekündigte Testkäufe zu einem bestimmten Beratungsthema wie z.B. Baufinanzierung, Anlagenberatung oder Altersvorsorge. Ich trete dabei als normale Kundin auf. Im Anschluss spiegele ich dem Berater meine Wahrnehmungen wider, im Sinne einer konstruktiven Kritik.

» Im Mittelpunkt steht der Kunde – wie wirkt sich das auf den Testkauf aus?

Ich beobachte, wie der Berater Wünsche,

Fragen und bereits getroffene Entscheidungen des Kunden in das Gespräch einbindet. Wichtig sind auch eine nachvollziehbare Präsentation und das Aufzeigen des kompletten Dienstleistungsspektrums, das die Sparkasse dem Kunden bieten kann. Immer vor dem Hintergrund, dass der Berater natürlich bleibt.

» Wie schneidet die Sparkasse Regen-Viechtach im Vergleich zu anderen Banken ab?

Sie hebt sich qualitativ stark von anderen Instituten ab. Ihr geht es nicht darum, Produkte zu verkaufen, sondern eine kundenorientierte Bedarfsermittlung und Beratung zu gewährleis-

ten. Das spüre ich bei den Testkäufen. Die Mitarbeiter beeindrucken durch ihre Persönlichkeit, Seriosität und Professionalität. Sie leben das Sparkassenkonzept.

» Kann eine enge Kundenbindung dazu führen, dass Berater denken, ihre langjährigen Kunden sehr gut zu kennen?

Ja, durchaus. Hier dürfen wir nicht vergessen, dass sich beispielsweise die Prioritäten in Geldangelegenheiten ändern können, genauso wie sich unser Geschmack in Bezug auf Kleidung, Essen oder Autos ändert. Dies regelmäßig zu hinterfragen, ist Ziel einer jeden Beratung. Als Kunde möchte ich erfahren, was es Neues gibt, selbst wenn ich auf das Alte zurückgreife. Werde ich nicht über Alternativen informiert, kann ich keine Entscheidung treffen. ■



immer raus, was der Kunde will!“

„Die Sparkasse hebt sich qualitativ stark von anderen Instituten ab.“

Und das sagen die Berater:

„Vor einem Testkauf bin ich schon ein bisschen aufgeregt, aber das legt sich schnell wieder“, sagt Kristina Hermann (24), Leiterin des Kundenservice in Zwiesel. „Klar ist es anders, als wenn ein Kunde vor mir sitzt“, bestätigt auch der stellvertretende Geschäftsstellenleiter Stephan Gerl (42).

Lassen sich gerne coachen: Kristina Hermann und Stephan Gerl.



Doch beide sind sich einig: „Wir wissen danach, was wir aus Sicht des Kunden gut gemacht haben und wo wir noch Potenzial haben.“ Diese Gewissheit wirke stärkend, erklärt Kristina Hermann. Stellen die Coachs beim Training auch mal knifflige Fragen, fühle man sich anschließend noch kompetenter für die Beratung. Der Leitfaden, den die Sparkasse zusammen mit der Firma COCOMIN erarbeitet hat, erleichtere eine strukturierte Beratung im Interesse des Kunden, fügt Stephan Gerl hinzu, „zum Beispiel schauen wir uns jetzt nicht mehr nur den Sparplan des Kunden an, sondern haben alle Stufen seiner Bedürfnispyramide im Blick – von der Liquidität über die Absicherung der Lebensrisiken bis hin zu Altersvorsorge und Vermögensbildung. Wir schauen über den Tellerrand. Und unterm Strich kommt heraus, was der Kunde will.“ ■

Die Bedürfnispyramide von Heike Albrecht steht für das Ziel einer ganzheitlichen Beratung.

Danke für Ihre Geduld!

Die Sparkassen-Zentrale in Regen hat sich für Sie herausgeputzt.

Mittlerweile sind das Dach und die Fenster an dem markanten Gebäude auf der Flussinsel erneuert – und auch die Fassade erstrahlt in freundlichem Glanz. Sobald es das Wetter zulässt, wird der Sparkassen-Vorplatz samt Eingangsbereich umgebaut und danach der Beratungsbereich im Erdgeschoß, damit die Kunden sich künftig noch wohler fühlen bei uns. Gegen Mitte des Jahres werden alle Bauarbeiten abgeschlossen sein.

Die ausführenden Planer und Firmen, die unserer Sparkasse derzeit ein neues Gesicht verleihen, leisten Großartiges – wir danken ihnen dafür. Danke sagen wir auch unseren Mitarbeitern, die sich während der Bauarbeiten und trotz manchmal widriger Umstände stets zuverlässig um das Wohl unserer Kunden bemühen. Den Sparkassen-Kunden und allen Regener Bürgern danken wir für ihre Geduld, Toleranz und Akzeptanz während der Umbauphase. Ebenso den Verantwortlichen der Stadt für ihre Unterstützung, die wir im Zuge des Bauprozesses erfahren dürfen.

Unsere Sparkassen-Geschäftsstelle hat montags bis freitags bis 18 Uhr für Sie geöffnet. Schauen Sie vorbei – wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Vorher



Nachher



Nach zehnmonatigem Umbau erstrahlt die Geschäftsstelle in Regen in neuem Glanz.

HINWEIS: Gesetzliche Änderung

Kirchensteuer auf abgeltend besteuerte Kapitalerträge (z.B. Zinsen) wird ab dem 1. Januar 2015 automatisch einbehalten und an die steuererhebenden Religionsgemeinschaften abgeführt. Wir sind daher gesetzlich verpflichtet, einmal jährlich beim Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) für alle Kunden die Religionszugehörigkeit abzufragen. Die Abfrage wird erstmalig im Zeitraum vom 1. September bis 31. Oktober 2014 durchgeführt. Sofern Sie die Kirchensteuer nicht von uns, sondern von dem für Sie zuständigen Finanzamt erheben lassen möchten, können Sie der Übermittlung Ihrer Religionszugehörigkeit bis zum 30. Juni des jeweiligen Jahres widersprechen. Der Widerspruch ist auf dem amtlich vorgeschriebenen Vordruck beim BZSt einzureichen. Der Vordruck steht auf www.formulare-bfinv.de unter dem Stichwort "Kirchensteuer" bereit.