



Thomas Wunderle

▲ **Fokussiertes Arbeiten und transparenten Austausch kennenlernen**

Thomas Wunderle – Planungsbüro für Banken

Binzen
+49 (0)7621 914752-0
info@bankenplanung-wunderle.de
www.bankenplanung-wunderle.de

Bankräume in Zeiten von Corona

Coronabedingt wurden viele Filialen und Bankräume vorübergehend geschlossen und nicht alle wurden nach dem Lockdown wieder geöffnet. Corona war gewiss nicht der Hauptgrund dafür, aber sicherlich ein Beschleuniger, da die Nutzung anderer Kanäle alternativlos in den Vordergrund gerückt ist. Wie viel Bankfiliale braucht es also noch und was müssen wir künftig bei der Ausstattung berücksichtigen? Sicherlich ist es für Banken weiterhin sehr wichtig, gerade bei jungen Kunden im Fokus zu bleiben und in der Fläche Präsenz zu zeigen – ein entscheidender Vorteil der Regionalbanken. Um das aber auch wirtschaftlich darzustellen, ist ein Weiterdenken des Filialkonzeptes an der Zeit.

Kundenräume sowohl im Front- als auch im Backoffice bleiben Treffpunkt für den Austausch und die Kommunikation mit Kunden, aber auch der Mitarbeiter untereinander. Ob die aktuellen Flächengrößen allerdings wirtschaftlich sind, ist infrage zu stellen. Hier sind völlig neue Lösungsansätze nötig. Durch den starken Trend zum Homeoffice im Zuge der Pandemie gewinnt das mobile Arbeiten immer mehr

an Bedeutung, sei es im Büro, zu Hause oder in einem Co-Working-Space als Teil der Bankfiliale. Die Verzahnung von Familie, Beruf und Freizeit wird immer enger. Auch im Homeoffice sollte der Arbeitgeber ein Interesse daran haben, dass die Mitarbeiter eine professionelle und wohlühlende Arbeitsumgebung haben und die Kunden bei Videoberatungen ein adäquates Interieur sehen. Bei der Gestaltung von Co-Working-Flächen stehen wir ebenfalls noch ganz am Anfang. Gerade in diesem neuen Themenfeld sollten sich die Sparkassen und Volks-

banken nicht herausdrängen lassen und sich klar als vertrauensvoller Zukunftspartner für Arbeitnehmer und Unternehmen positionieren und darstellen.

Dennoch kann das Homeoffice nur eine Ergänzung sein, denn persönliche Begegnungen, Wissensaustausch und Netzwerken sind hier nicht oder nur eingeschränkt möglich. Dafür bieten Teambüros beste Bedingungen, allerdings sollten Räume für mehr als 5 bis 6 Personen kritisch hinterfragt werden. Wichtig



Thomas Wunderle

▲ **Ausreichende Beleuchtung und Ergonomie am heimischen Arbeitsplatz**

Bilder: Thomas Wunderle



▲ Coworking neu gedacht - konzentriertes Arbeiten und Kooperation verbunden

Form, denn das persönliche Kennenlernen ist nach wie vor wichtig. Folgetermine finden dann jedoch meist zeitsparend online statt. Die Erfahrungen zeigen, dass trotz physischer Distanz hochwertige Beratungen auf Augenhöhe stattfinden können. Eine häufige Begrüßung lautet heutzutage: „Wir schenken Ihnen ein Lächeln und verzichten auf den Händedruck - bitte halten Sie Abstand!“ In den meisten Banken und Sparkassen kann man diese Botschaft bereits beim Betreten der Räume lesen. Denn Theken mit verglasten Kassenboxen sind längst zurückgebaut, das Panzerglas ist verschwunden. In Coronazeiten gibt es jedoch wegen des nötigen Infektionsschutzes wieder einen verstärkten Trend zu distanzschaffenden Abtrennungen, nun jedoch aus Acrylglas - fürs Erste eine schnelle und kostengünstige Lösung. Auch in den Büros werden zunehmend Trennwände aufgestellt, die Sichtachsen verschwinden - der Raum für Privates wächst.

Bei Neu- oder Umplanungen der Grundrisse werden erst einmal die Abstandsflächen vergrößert, was dann funktionieren kann, wenn weniger Mitarbeiter in Bankräumen, sondern zu Hause arbeiten. Längerfristig gesehen wird aber der Flächenbedarf sinken. Das erfordert neue Flächenbelegungen und Nutzungskonzepte. Die Coronaregeln werden uns sicherlich noch länger begleiten. Für diese bieten die gegenwärtigen Bürokonzepte keine befriedigenden Lösungen. Hier muss quergedacht und dabei auch der wirtschaftliche Ansatz mit einbezogen werden. Eine hohe bauliche Flexibilität, gleichzeitig aber auch Diskretion und Hygiene unter Berücksichtigung von arbeitsrechtlichen Gesichtspunkten müssen das Ziel sein. Bei der Büroausstattung könnten künftig auch Luftreinigungssysteme zur Verdünnung der Luft und Reduzierung von Viren eine große Rolle spielen. Was die SB-Zonen angeht, so können wir sicherlich von einer niedrigeren Nutzung ausgehen. Die Besuchsfrequenzen werden auch hier abnehmen, wie das bei den Transaktionszahlen an Geldautomaten schon heute der Fall ist. SB-Terminals passen sich der geringeren Kundenfrequenz an und werden teilweise reduziert. Parallel werden Apps und alternative Bezahlssysteme immer weiterentwickelt und verbessert. Das Virus und die mit der Pandemiesituation verbundenen Einschränkungen werden uns sicher noch einige Zeit beschäftigen.

Wir haben die Aufgabe, mit unseren Planungen echte Mehrwerte und Alleinstellungsmerkmale herauszuarbeiten, damit auch in der Zukunft Banken und Sparkassen an den richtigen Standorten erhalten bleiben. ■

sind das Schaffen von Rückzugsbereichen für konzentriertes Arbeiten und die Beachtung der Grundregeln von Ergonomie, Sprachakustik und Beleuchtung. Der Infektionsschutz des Mitarbeiterteams, aber auch der Kunden und Besucher ist ein besonders wichtiges Anliegen. Planerisch müssen das Einhalten von Abständen und die Reduktion von Kontakten ebenso berücksichtigt werden wie Möglichkeiten für physische Treffen. Räume mit hoher Aufent-

haltsqualität sind auch in der Zukunft wichtige Instrumente, um komplexe Beratungen durchführen zu können. Die bislang eher zögerlich genutzte Beratung über Video hat sich in der Pandemie fast über Nacht etabliert. Kunden schätzen es auch, auf digitalem Weg den Kundentermin zu buchen und dabei selbst zu entscheiden, ob dieser persönlich oder digital stattfindet. Bei Beratungen läuft der Erstkontakt in den meisten Fällen in physischer



▲ „My home is my office“ - Ordnung im Homeoffice dient auch dem Wohlbefinden