

bank objekte

Magazin für Bankplanung, Einrichtung, Ausstattung und Digitalisierung



23. Jahrgang

Einzelverkaufspreis € 11,00

D-86807 Buchloe

Bahnhofstraße 57

BAUVE Medien GmbH & Co. KG

info@bank-objekte.de

www.bank-objekte.de

Neues Flaggschiff im Hinterland

Sparkasse Marburg-Biedenkopf Seite 10



Ausgezeichnet
Prämiertes Interior Design

Seite 58

Special
Filiale – quo vadis?

Seite 46

Thomas Wunderle - Planungsbüro für Banken

Binzen

+49 (0)7621 914752-0

info@bankenplanung-wunderle.de

www.bankenplanung-wunderle.de

Die Zukunft der persönlichen Beratung

Die Geschäftsstellenmodelle von Sparkassen und Genossenschaftsbanken befinden sich in einem fundamentalen Umbruch. Das bedeutet aber noch lange nicht das Ende persönlicher Gespräche. Natürlich werden in der Zukunft auch Produkte verkauft, die weniger beratungsintensiv sind und tatsächlich digital verkauft werden, und es ist notwendig, sich den digitalen Veränderungen anzupassen. Die persönliche Beratung wird jedoch weiterhin eine entscheidende Rolle spielen und benötigt eine entsprechende Umgebung. Denn die Mehrheit der Kunden möchte digitale und persönliche Kanäle nutzen. Und auch zukünftig können nur persönliche Berater komplexe Finanzprodukte erklären.

Und die Filialen? Sie sind nicht mehr nur von Theken und Kassen geprägt, sondern Flächen, die Konzepte und Einrichtungen abbilden und zu den angebotenen Dienstleistungen einen passenden Lifestyle vermitteln - vom Marktplatzcharakter bis hin zu Erlebniselwelten mit regionalen Flächen und Themen, die über

die Kommunikation zur persönlichen Beratung führen. Mitarbeiter übernehmen darin die Funktion des Markenbotschafters und nehmen sich mehr Zeit für die intensive und wertschöpfende Beratung. Sie bringen sich in anderen Rollen ein, z. B. als Eventmanager, die den Kunden einladen, Netzwerktreffen organisieren und den geschätzten Zusatznutzen generieren. Ein gelungener Erlebnismix versetzt den Kunden in eine andere Welt und bietet Mehrwerte. Neue Geschäftsstellen verkörpern diesen Lifestyle, den Kunden durch den Besuch auf sich selbst übertragen wollen. Dienstleistungen werden dort in Anspruch genommen, um zu einer anerkannten Gemeinschaft zu gehören.

Die Planer müssen immer wieder aufs Neue die Aufgabe lösen, in der Filiale Raumwelten mit Atmosphäre zu schaffen, in denen Kunden gerne ihre Zeit verbringen. Warum nicht eine Kaffeebar oder ein Bankbistro auch einmal außerhalb des Loungebereichs integrieren? Warum nicht die Banking-App an einem mobilen Endgerät bei einem Espresso kennenlernen? Fragen zum Girokonto oder zu alternativen Bezahlssystemen können auch in lockerer Atmosphäre besprochen werden.

Kranz

Auch wenn der Trend zu größeren Einheiten und Flächen geht, ist der Flächenbedarf kostentechnisch durchaus zu hinterfragen. Mit Coworking-Lösungen oder Fremdvermietung - zum Beispiel Mehrfachbanknutzung Sparkasse/

Volksbank, Reiseagentur oder Bürgerbüro - gibt es interessante Alternativen zur Belegung üblicher Flächen. ■



Wunderle

▲ Filialen verkörpern einen Lifestyle



Wunderle

▲ Erlebniselwelten mit regionalen Flächen und Themen führen zur persönlichen Beratung