



▲ Studie des Wartebereichs der Volksbank in Schaumburg

frisch zubereitetem Kaffee die neusten Nachrichten oder die Immobilienangebote der Bank zu sehen. Unsere Studie zeigt denselben Wartebereich mit dem innovativen Sitzmöbel Work Pad von SMV. Dieser modulare Lounge Sessel kann mit Rücken- und Armlehne und mit unterschiedlichen Tischen bzw. Tablaren ausgestattet werden. Sogar eine aufladbare Leuchte kann in einen der Adapter gesteckt werden, so dass kein separater Stromanschluss notwendig ist. So kann der wartende Kunde bequem bei einer Tasse Kaffee auf dem Tablet im Internet surfen oder sich noch auf das bevorstehende Beratungsgespräch vorbereiten. ■

## Thomas Wunderle Planungsbüro für Banken

Binzen

(0 76 21) 91 47 52-0

info@bankenplanung-wunderle.de

www.bankenplanung-wunderle.de

### Loungebereich in einer Filiale

Die Kreditinstitute passen ihr Filialkonzept weiter an und ziehen in stark frequentierte Standorte. Die kleineren Filialeinheiten werden wir immer

weniger sehen, dafür aber immer mehr hochwertige und größere Filialen, die oftmals durch das Zusammenlegen und Integrieren von zurückgebauten Einheiten entstehen. Durch die regionale Präsenz und Verwurzelung vor Ort haben die Berater in neuen, einladenderen Bankräumen durchaus Perspektiven. Der persönliche Betreuungsansatz und weitere Serviceangebote müssen forciert werden, das Verweisen auf SB- und Onlinetechnik ist zu wenig. Erst wenn das Servicepersonal mit hotelähnlicher Ausbildung und kompetentes, geschul-

tes Fachpersonal zur Verfügung steht, ist eine aktuelle Kompetenzfiliale auch in der Lage, Loungebereiche nicht nur als dekokfüllende Fläche anzubieten. Diese Flächen müssen leben, Kommunikation und Begegnungskultur verkörpern. Begegnungen und Kommunikation bereichern und verlängern den Aufenthalt. Kleinere, weniger zeitaufwändige Kundenanfragen (Serviceleistungen) können anstatt im Stehen in einem Loungebereich besprochen werden - die Flächen befinden sich zumeist mitten in einer Bankfiliale fernab vom Kundenbetrieb und der Laufkundschaft: mit gedämpftem Warmlicht und angenehmen Lichtszenarien, leichter Hintergrundmusik durch Video oder TV oder aber interessanten News. Inmitten des Loungebereiches eine Cafe- oder Espressobar - ganz im italienischen Stile. Warum nicht ein Kundengespräch dort beginnen oder ausklingen lassen? Indirekte und farbliche Beleuchtung schafft eine besondere Atmosphäre. Wandmotive aus dem regionalen Umfeld transportieren gleichermaßen Natur und Poesie in den Raum und bilden das Gegenstück zu angrenzenden oder gegenüberliegenden Glasfronten. Edle Loungebereiche wirken angenehm, wenn sie mit bequemen Sesseln oder Sofas und mit Bepflanzung oder diskreten Sichtschutzelementen in kräftigen Grüntönen ausgestattet sind. Naturtöne kombiniert mit technischen Farben strukturieren und beleben und strahlen dabei eine große Gemütlichkeit aus. Loungebereiche funktionieren nur, wenn das Bankpersonal die Servicementalität ändert, dem Kunden das sprichwörtlich gute Gefühl gibt, willkommen zu sein und seine Anliegen in der Filiale gelöst bekommt. In der Welt, wo zwischen den einzelnen Anbietern die Produkte recht vergleichbar sind, viele Themen schon digital und online laufen, macht der einzelne Bankberater am Point of Sale den Unterschied. ■



▲ Loungebereich mit Infotainment (oben) oder einer Espressobar (unten)