

13.11.2012 - 09:15 Uhr

Kundenbefragung: Beliebteste Business Bank 2012 / Gute Beratungsleitung - Verbesserungspotenzial beim Beschwerdemanagement

Hamburg (ots) -

Großunternehmen bilden Knotenpunkte im Wirtschaftsgeschehen: Von ihnen sind Zulieferer, Dienstleister und Händler abhängig. Für moderne Volkswirtschaften ist somit die wirtschaftliche Situation von Großunternehmen sehr entscheidend. Ein wesentlicher Schlüsselfaktor für den Geschäftserfolg sind stabile Beziehungen zu Geschäftsbank. Entscheidend bei der Wahl einer Bank sind für Großunternehmen positive Erfahrungswerte, aber auch Konzernvorgaben und gute Konditionen. So das Ergebnis der aktuellen Kundenbefragung vom Deutschen Institut für Service-Qualität. Gut 300 Entscheider in Großunternehmen beurteilten die zehn größten deutschen Universalbanken.

Institutsübergreifend wurde die persönliche Beratung vor Ort gut bewertet. "Jeweils über 90 Prozent der Teilnehmer schätzen das Engagement und die Kompetenz ihres Gesprächspartners", unterstreicht Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Diese Zufriedenheit spiegelte sich auch in der Bereitschaft zur Weiterempfehlung wieder: Bei allen Instituten überwiegt der Anteil zufriedener Kunden, die ihre Bank an Geschäftsfreunde weiterempfehlen würde.

Verbesserungspotenzial offenbarte das Beschwerdemanagement der Banken. Weniger als die Hälfte der Teilnehmer waren mit der Reaktion der Bank auf ihre Beschwerde zufrieden. "Dabei ist es aber entscheidend, bei welcher Bank man Kunde ist. Bei einigen der untersuchten Institute liegt dieser Wert erkennbar höher", so Hamer.

Als beliebteste Business Bank ging HSH Nordbank aus der Befragung hervor. Das Kreditinstitut erzielte die besten Bewertungen in den Bereichen telefonische Beratung und E-Mail-Service. Der Zweitplatzierte Postbank überzeugte vor allem mit den Konditionen und seinen Beratungsunterlagen. Commerzbank bot nach Ansicht der Befragten die beste Beratung insgesamt und erreichte den dritten Rang in der Gesamtwertung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität beauftragte Krämer Marktforschung mit der Durchführung der Telefon-Umfrage zur Zufriedenheit von Großunternehmen mit ihren Banken. Von Juli bis August 2012 wurden insgesamt 303 Finanzentscheider in Unternehmen ab einem Jahresumsatz von 50 Millionen Euro befragt. Der Schwerpunkt der Analyse lag auf der Beratungsqualität über unterschiedliche Kontaktkanäle, wie der Beratung vor Ort, am Telefon oder per E-Mail. Darüber hinaus nahmen die Befragten Stellung zu den Konditionen, dem Portfolio, den Internetangeboten sowie den ausgehändigten Beratungsunterlagen. Auch das Beschwerdemanagement der Banken und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung wurden erhoben.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität.

Pressekontakt:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de