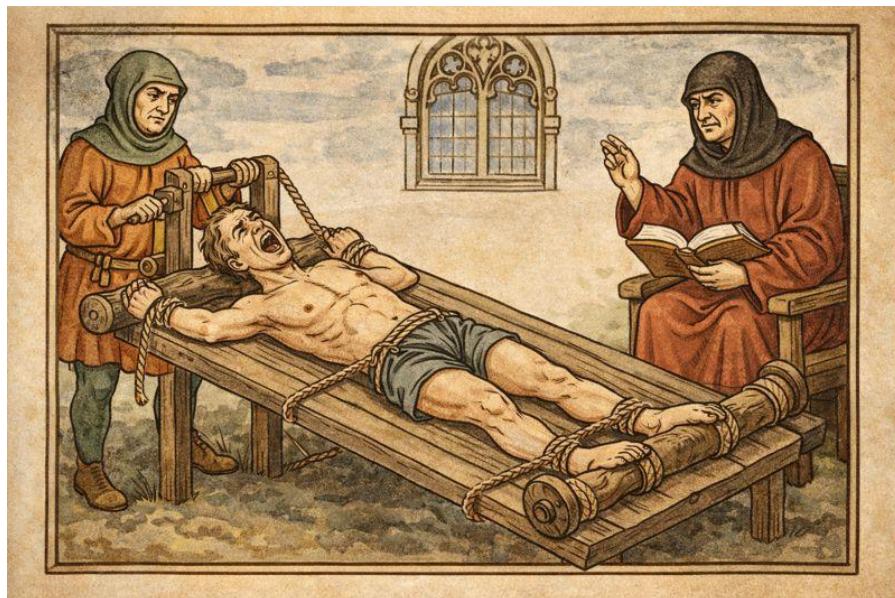


## Lobreden im Folterkeller

Zugegeben: ein etwas reißerisch daherkommender Titel. Weniger wegen der Lobreden, mehr wegen des Folterkellers. Der allerding ist nicht meine Erfindung, vielmehr die der Mitarbeitervertretung eines unserer (Ziel)Kunden, der sich gegen Kundenfeedback auf Mitarbeiterebene sträubt und unseren Vorschlag ebenso bezeichnete.



Worum geht's konkret? Es geht um die geplante Integration von Kunden-Feedback in die Beratungsarbeit des Instituts. Sie kennen das: Viele Dienstleister erkundigen sich nach erbrachter Leistung standardmäßig nach der Zufriedenheit ihrer Kunden. Den Anbietern geht es um Qualitätssicherung: Einhaltung von Standards, die von den Mitarbeitern konsequent umgesetzt werden sollen, um Kunden zufriedenzustellen und zu binden. Wir messen das auf einer digitalen Prozessstraße (Flatrate) so, dass der Kunde seinem Berater einen kurzen Fragebogen bequem mobil beantworten kann. Die Zufriedenen leiten wir zur Sterne-Vergabe weiter auf Google. Und eben das ist der von der Mitarbeitervertretung so genannte "Folterkeller". Vor meinem geistigen Auge grillen und schikanieren zu Bestien gewordene Kunden ihre zu Opfern gewordenen Berater am Handy. Shitstorm und Hatespeach! Und dann wird man auch noch vom Chef zusammengefalten...

So ein Unsinn!

- 1) Als Kunde erwarte ich sowieso, dass sich mein Anbieter anstrengt, den Preis für seine Leistung zu rechtfertigen. Je nach intrinsischer Motivation und Tagesform gelingt das schon mal besser mit einem gewissen äußerem – sagen wir mal – "Druck" im Sinne von Kontrolle. "Wir sind alle kleine Sünderlein..." sang Willi Millowitsch, Volksschauspieler und Kultfigur meiner Geburtsstadt Köln, in meiner Kindheit. Wäre es anders, gäbe es weder Steuerprüfungen noch Radar kontrollen noch Kaufhausdetektive. Ziel und Kontrolle sind zwei Seiten derselben Medaille. Miss es, oder vergiss es. Der Geist ist willig... (Matth. 26.41, bereits ca. 80 n.Chr.)
- 2) In der Praxis wird weder gegrillt noch sonst wie gefoltert. Wir können das beurteilen, weil wir seit Jahren Kunden-Feedbacks für die Mitarbeiter unserer Kunden erheben:

- a. Quantitative "Folter": In den letzten 12 Monaten haben wir ca. 43.000 Bankkunden im Namen ihres Beraters um ein Feedback gebeten. Ca. 1/3 ist der Bitte gefolgt. Die gemessene Zufriedenheit lag im Schnitt bei 91,4% egal, ob wir Firmen oder Private gefragt haben, und egal, ob der Befragung ein Beratungsgespräch vorausging oder nicht. Der Net Promoter Score lag um 80%. Nach echter Folter sieht das jetzt nicht aus.
- b. Qualitative "Folter": Besonderer Beliebtheit bei den Beratern erfreut sich das "Poesiealbum": Wir ermuntern die Kunden am Ende des Fragebogens, sich zusätzlich zu den Klickfragen noch persönlich zu äußern (Textfeld). Tatsächlich tun das ziemlich viele Kunden. Und die Kommentare sind voll des Lobes und der Dankbarkeit, manchmal auch zum Schmunzeln. Die Mitarbeiter haben online Zugang zu ihrem persönlichen Poesiealbum. Und das kann einem schon mal einen sonst verhunzten Tag retten. Folter? Gar nicht!
- c. Nützliche Tipps: Wenn es im Poesiealbum überhaupt kritische Anmerkungen gibt, betreffen sie meist Aspekte, die die Bank betreffen und alles andere als dramatisch sind (z.B. Stimme ["wie Gummibärchen"] und Text der telefonischen Warteschleife, Öffnungszeiten, Bildschirmgröße am Beraterplatz, Kontogebühren...). Das Institut kann die Kundenhinweise nutzen, um Sachverhalte zu verbessern besonders dann, wenn derselbe Aspekt von Kunden häufiger reklamiert wird und sich das Institut von einer Verbesserung mehr geschäftlichen Erfolg verspricht.
- d. Aktive Empfehlung: Zum guten Schluss routen wir die zufriedenen Kunden zwecks Empfehlung direkt weiter auf Google oder gute-banken.de. Unser Portal steuert die Seite der Abteilung an, in der der Mitarbeiter beheimatet ist. Damit bekommen wir auf den Portalen mehr Traffic und mehr Sterne, nutzen Kundenzufriedenheit direkt zur Werbung. 4,8 Sterne machen sich halt besser als 3,8. Anders als früher sind Sterne heute wichtig. Sie selbst schauen ja vielleicht auch danach, wenn Sie online shoppen. Ich jedenfalls tu das. Zusätzlich kann das Institut ein "Best of" der Kundenkommentare als Laufschrift auf die eigene Webseite stellen.

Wenn Sie als Spaß dran haben, lesen Sie auf der nächsten Seite typische Kundeneinträge ins Poesiealbum. Alles echt, nichts erfunden.

Interesse am Thema?

3-Min-Videoclip auf <https://see-360.de>

Kostenlose Online-Testversion gibt es auf <https://see-360.de/trial> (dort auch ein Leitfaden)

Freundliche Grüße

THOMAS TÖLLER

HAINKOPFSTR. 3

D-65779 KELKHEIM/TS

FON (+49 [0] 6198 3 38 46

MOB (+49 [0] 172 6 93 38 46

Beratung und Training: <https://t-toeller.de>

Online-Marktmonitoring: <https://see-360.de>

## Kunden-Einträge ins Poesiealbum – Beispiele

Es war ein sehr profundes und gutes Gespräch! Wir haben uns sehr gut und kompetent beraten gefühlt!

Herr ... ist ein sehr kompetenter Berater. Er nimmt sich Zeit und geht auf den Kunden ein. Ich war sehr zufrieden!

Wir gehen immer wieder gerne zu Herrn ..., weil wir darauf vertrauen, dass er uns sehr nett und kompetent berät.

Herr ... schafft es immer eine sehr angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen, seriös und dennoch persönlich. Er versteht es das eigentliche Anliegen, nämlich die Anlageberatung, in einem sehr individuellen Rahmen zu vermitteln. Als Kunde habe ich den Eindruck, dass er tatsächlich die bestmögliche Anlageform für mich herausfinden möchte. Eine solche Initiative kenne ich von meiner Hausbank, der ..., nicht. Daher fühle ich mich sehr gut beraten und stets willkommen. Vielen Dank dafür.

Alle Fragen wurden ausführlich beantwortet - Auch Nachfragen bzw. Verstandnisfragen zu einer bereits gegebenen Antwort. Stets war ein roter Gesprächsfaden erkennbar.

Ich bin sehr zufrieden! Besser geht es glaube ich nicht! Werde ihn überall weiterempfehlen.

Ein herzlicher netter Berater, bei dem man sich gut aufgehoben fühlt. Im Vordergrund stand das, was für mich empfehlenswert war. Ich bin seinen Empfehlungen gefolgt und würde mich jederzeit wieder von ihm beraten lassen. Ich kann die Sparkasse in ... nur weiterempfehlen.

Ich fühle mich von Herrn ... immer sehr gut beraten. Habe bis jetzt nur gute Erfahrungen gemacht.

Herr ... führt die Gespräche immer höchst professionell und ist immer sehr gut vorbereitet.

Absolut großartig! Direkter Kontakt, Schnell und unkompliziert. Genau so wie ich es mir wünsche, besser geht nicht.

Hoffentlich ist er noch lange für uns zuständig. Er betreut unsere Konten seit vielen Jahren.

Ich finde es passt alles fühle mich sehr gut aufgehoben. Fragen werden sehr gut beantworten. Für mich ist alles bestens. Fühle mich immer sehr ernst genommen.

Herr ... ist immer sehr zeitnah erreichbar. Seine Ausführungen sind stets kompetent und hilfreich. Es würde mich sehr freuen, wenn er auch zukünftig für mich zuständig bleibt. Bei ihm fühle ich mich sehr gut aufgehoben. 15.10.2023 19:13

Ganz toll, machen Sie weiter so !!!!!!

Ich wünsche mir, dass Herr ... mir und meinem Mann noch viele Jahre als Berater zur Seite stehen wird.

Wir bedanken uns ganz herzlich für die tolle Beratung und Unterstützung. Es wurde sehr individuell und schnell mit uns eine hervorragende Lösung und Finanzierungsmöglichkeit erarbeitet.

Herr ... tradiert seit dem 1. Beratungstermin höchste Seriosität und schafft es, die Komplexität einer Baufinanzierung leicht und verständlich zu vermitteln. Wir fühlen uns sehr gut aufgehoben.

Sie soll so bleiben wie sie ist.....besser geht nicht. Ich hoffe Frau ... bleibt Ihren Kunden noch lange erhalten bei der Sparkasse ...