

KUNDENBEZIEHUNGEN

Wer empfohlen wird, der gewinnt

28. Mai 2010, 17:00



Der Wert vom "word to mouth": Wer jemanden oder etwas weiterempfiehlt, spricht gleichzeitig damit ein Stück Vertrauen aus.

Die Kundenbeziehung ist für Finanzinstitute durch die Krise ein kritisches Faktum geworden. Wie hoch die Bereitschaft ist, sein Institut zu empfehlen, misst der Recommender - Der Preis wurde heuer zum vierten Mal vergeben

Bankmanager und Finanzberater haben es derzeit wahrlich nicht leicht. Auf der Makroebene werden sie als Verursacher der Finanzkrise hingestellt und als Spekulanten abgestempelt. Auf der Mikroebene wird um die Kunden gekämpft. Denn eines hat die Finanzkrise wohl ohne Zweifel ausgelöst: Das Vertrauen der Kunden zu ihrer Bank wurde auf den Prüfstein gelegt.

Wie also messen, ob die Institut-Kunden-Beziehung noch passt? In Österreich passiert das - unter anderem - durch den Recommender. Dieser Preis zeichnet jene Institute aus, die von ihren Kunden am häufigsten weiterempfohlen werden. Für den Preis, der vom Finanz-Marketing-Verband Österreich (FMVÖ) heuer bereits zum vierten Mal vergeben wurde, wurden 5000 Telefon-Interviews geführt.

Von "exzellent" bis "sehr gut"

Die Gewinner wurden am Freitag im Rahmen einer festlichen Gala im Reitersaal der Oesterreichischen Kontrollbank in Wien geehrt. Die Kundenbeziehung wurde dabei eingeteilt in exzellent (Platz 1), hervorragend (Platz 2) und sehr gut (Platz 3). Folgende Institute durften sich über eine Auszeichnung freuen:

- Banken:** Die Sparkassengruppe und die Raiffeisen Bankengruppe haben ex aequo den Preis für "exzellente Kundenorientierung" erhalten. Platz drei geht an die Österreichischen Volksbanken.
- Regional- und Spezialbanken:** Die Tiroler Sparkasse hat in dieser Kategorie Platz eins belegt. Dahinter liegen die Oberbank und die Salzburger Sparkasse.
- Versicherungen:** Auf dem Stockerl ganz oben steht die Grazer Wechselseitige Versicherung. Die weiteren Plätze werden von der Raiffeisen Versicherung und der Uniqa belegt .
- Regional- und Spezialversicherungen:** In dieser Kategorie hat die Basler Versicherung das Rennen gemacht. Auf Platz zwei rangieren drei Institute ex aequo: die Merkur Versicherung, die Oberösterreichische Versicherung und die S-Versicherung.
- Bausparkassen:** Die Raiffeisen Bausparkasse hat sich in dieser Kategorie den Preis gesichert.
- Aufsteiger des Jahres:** Diese Auszeichnung ging an die Grazer Wechselseitige Versicherung.

Eines habe die Umfrage heuer deutlich gezeigt, hielt Josef Redl, Präsident des FMVÖ, fest: "Die Weiterempfehlungen sind nach einem Tief bei den Banken im Vorjahr heuer wieder spürbar gestiegen." Im Vorjahr hatte die Finanzkrise zur Folge, dass vor allem die Banken einen spürbaren Rückgang bei der Weiterempfehlung zu verzeichnen hatten. Heuer kamen die Banken wieder an das Niveau heran, das sie vor der Finanzkrise hatten. Dennoch bleibe die Pflege der Kundenbeziehung das Gebot der Stunde.

"Aus anderen Studien wissen wir, dass nach wie vor mehr als die Hälfte der Kunden der Meinung ist, Banken und Versicherungen hätten nach der Finanzkrise zu wenig getan, um die Kundenbetreuung zu verbessern", erklärte Redl. Daher brauche es von der Finanzbranche weiterhin "klare und deutliche Signale" in Richtung ihrer Kunden. Damit gab der FMVÖ-Präsident den klaren Auftrag an die Institutionen der Finanzbranche vor. (Bettina Pfluger, DER STANDARD, Printausgabe, 29./30.5.2010)

Jobsuche

1.503 Jobs online

Berufsfeld wählen

Dienstort wählen

Erweiterte Suche | Kontakt | Hilfe**Suchen**

Häufig gesucht:

- > Marketing/PR in Wien
- > Techniker/in West-Österr.
- > Vertrieb Ost-Österr.
- > Jurist/in bzw. RAA