

Filialgestaltung

Symbiose von Offenheit und Diskretion

Von Horst Tösch ■ Durch die zunehmende Fokussierung auf die Kunden und ihre individuellen Bedürfnisse und Wünsche wird die Bankfiliale immer mehr zum Zentrum für Beratung und Service auf hohem Niveau. Der fließende Übergang der verschiedenen Servicezonen – SB-Bereich, Express-Beratungsbereiche für „kurze Auskünfte“ und Standardtransaktionen sowie individuell gestaltete Wartebereiche und Premium-Beratungszonen – zeigt Offenheit und Transparenz. Gleichzeitig erwartet der Kunde ein Optimum an Sicherheit. Bei der Gestaltung von moder-



nen Bankstandorten gilt es, diesen Spagat zu überbrücken, um den Dialog zwischen Kunde und Bank nachhaltig zu fördern.

Akustische und optische Elemente bilden die Grundlage für eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. So sorgt die Einrichtung – unterstützt durch Materialien, Farben und Gestaltung – für Diskretion, Gesprächsbereitschaft und erfolgreichen Abschluss. Als ideales Medium für eine diskrete Raumgestaltung von Service- und Beratungsbereichen fungieren Trennwandsysteme in Holz, Glas und Aluminium in Kombination mit schallabsorbierenden Raumteilern und Wandverkleidungen. Zur Reduzierung des Schallpegels können

zusätzlich auch die Schrankfrontflächen mit Microperforation ausgestattet werden.

Diskretion lässt sich durch konvexe Wandgestaltung erreichen. Hier lassen sich eine Diskretkasse, eine allzeit verfügbare Mietfachanlage sowie ein Panzergeldschrank integrieren. Eine automatische Glastüranlage bingt nachts die notwendige Sicherheit. In Verbindung mit der SB-Wand kann auch eine Kassenbox integriert werden, die durch zwei satinierte Glasschiebetüren nicht direkt sichtbar ist. Im Gebrauchsfall können die Türen geöffnet werden und es entsteht eine vollwertige Kassenbox, die zusätzlich auch als Diskretkasse genutzt werden kann. Der Kassierer hat im Sicherheitsbereich Zugriff auf einen vom Kunden nicht einsehbaren Panzergeldschrank, sodass hier auch Großgeldtransaktionen ausgeführt werden können. Durch die Gestaltung der Automatenwände mit Oberflächen im Mineralwerkstoff Corian, aber auch in Kunststoff, Glas oder Metall wird zudem eine vandalensichere Oberfläche geschaffen, die keinerlei Wartung benötigt.

Durch die richtige Wahl der Bankausstattung können viele Vorteile gebündelt werden, sodass ein Interieur entsteht, das mit dem Corporate-Identity-Gedanken konform geht, Präsenz in der Fläche zeigt und nah am Kunden agiert. Die scheinbar diametralen Parameter „Diskretion“ und „Offenheit“ gehen hier eine erfolgreiche Symbiose ein. In einem intensiven Findungsprozess, der den Wandel von der Bankkultur zur Beziehungskultur zum Ziel hat, stellt sich bei den Geldinstituten durch ganzheitliche wettbewerbsfähige (Einrichtungs-) Konzepte der Erfolg nachhaltig ein.

Horst Tösch ist Geschäftsführer der Teamplan Josef Meyer GmbH, Nordhorn.