

Der Banksamstag: besser akzeptiert als Abendöffnungen

Von Hans-Jürgen Ahtner



Während die deutschen Großbanken die Samstagsöffnung ihrer Filialen derzeit nur diskutieren und damit experimentieren, wird sie in kleineren Instituten häufig schon umgesetzt. Die Kunden, so Hans-Jürgen Ahtner, wissen es zu schätzen, dass sie samstags in entspannter Atmosphäre das gesamte Spektrum an Bankleistungen nachfragen können. Zusätzliche Personalkosten, wie sie in den Kalkulationen der großen Institute als Störfaktoren vorkommen, wurden in Oberursel durch die geringfügige Kürzung der Öffnungszeiten an anderen Tagen vermieden.

Red.

Der Finanzsektor befindet sich seit Jahren im Umbruch. Gerade die Sparkassen und Genossenschaftsbanken, als die Marktführer im Privatkundengeschäft, spüren den erheblichen Wettbewerbsdruck.

Nähe und gute Erreichbarkeit dienen der Kundenbindung

Direktbanken, private Finanzdienstleister und Non- und Nearbanks erobern mit spezifischen Leistungen spezielle Kundensegmente. Die Wachstumsführer ING-DiBa und Postbank gewinnen über Einfachheit im Produktangebot. Finanzdienstleister wie AWD und MLP setzen auf die Flexibilität

des Außendienstes. Bei Tchibo war am Anfang der Kaffee, jetzt werden neben der „milden Sorte“ auch Finanzprodukte angeboten. Neben Krediten ist auch ein kostenloses Girokonto in der Produktpalette.

Doch das kostenlose Girokonto ist nicht der Heilsbringer. Die wichtigsten Entscheidungskriterien der Kunden für eine neue Hausbank sind ein gutes und transparentes Preis/Leistungsverhältnis, Kompetenz, gute Beratung, Kundenfreundlichkeit und gute Erreichbarkeit in Kombination mit guten Konditionen (siehe Grafik).

Direktbankaffine Kunden schätzen die persönliche Beratung

Auch bei einer Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität punktete der Gewinner hauptsächlich mit der besten Erreichbarkeit. Bei einer Befragung der Kunden von 64 Banken des Genossenschaftsverbandes Frankfurt e.V. wurde immerhin ein Drittel der Kunden als inter-netaffin/direktbankaffin eingestuft.

Doch gleichzeitig bestätigten die Befragten auch weiterhin die herausragende Bedeu-

tung des persönlichen und stationären Vertriebs. Unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten erhält damit die Standortfrage von Filialen eine besondere Bedeutung.

Hier drückt sich der Wunsch vieler Kunden nach individueller Beratung aus. Als relativ kleines Institut im Rhein-Main-Gebiet hat die Raiffeisenbank Oberursel eG mit einem Bilanzvolumen von 224 Millionen Euro, 73 Mitarbeitern und sechs Geschäftsstellen, als Nischenbank diesen Wunsch der Kunden aufgegriffen. Der Bedeutung der individuellen Beratung und der Erreichbarkeit in der Zweigstelle wird die Raiffeisenbank Oberursel durch die generelle Öffnung der „Schalter“ an Samstagen gerecht.

Keine zusätzlichen Personalkosten

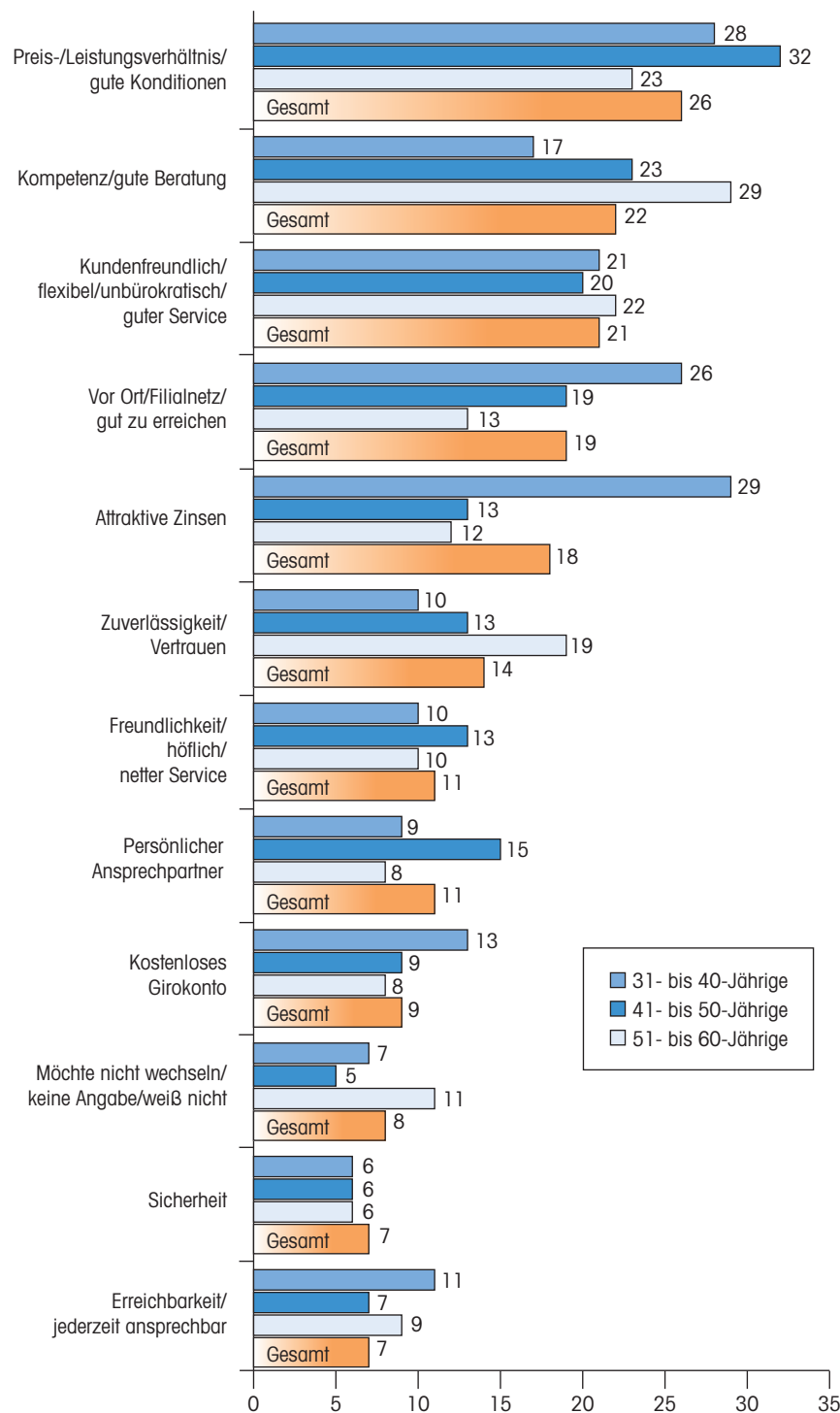
Die ursprünglich ländlich geprägte Genossenschaftsbank im Großraum Rhein-Main setzt hiermit die 137-jährige Tradition aus dem ehemaligen Warengeschäft der Raiffeisenorganisation im Bankdienstleistungsgeschäft fort. Nach einer durchgeführten Kundenbefragung votierten über 80 Prozent der Befragten für Öffnungszeiten an den Samstagen. Ein weiterer Dienstleistungsabend – neben dem arrivierten Donnerstag – wurde zwar auch positiv beurteilt, erreichte aber nicht die überwältigende Resonanz des Banksamstags.

Zum Autor

Hans-Jürgen Ahtner ist Leitung Firmenkunden bei der Raiffeisenbank Oberursel eG, Oberursel.

Kriterien bei der Wahl einer neuen Bank (Top-Nennungen, in Prozent)

Angenommen, Sie würden sich jetzt eine neue Bank aussuchen. Welche Kriterien sind für Sie bei der Auswahl eines Finanzdienstleisters entscheidend?



Quelle: Studie „Finance&Brands“, Brand:Trust Brand Strategy Consultants

Im Jahr 2004 wurden die Öffnungszeiten zur Erweiterung des Dienstleistungsangebotes an Samstagen auf neun bis 13 Uhr ausgeweitet. Mit der Verlängerung der Erreichbarkeit an den Samstagen wurden die generellen Öffnungszeiten überarbeitet, um somit die Regelarbeitszeit der Mitarbeiter zu gewährleisten. Durch die Öffnung an Samstagen entstehen somit keine zusätzlichen Personalkosten.

Nach Angaben einer Vielzahl von Kunden wurde die Bankverbindung hauptsächlich aufgrund des angebotenen Service des offenen Banksamstag gewählt. Gerade die entspanntere Atmosphäre, losgelöst von dem sonstigen Alltagsstress, wird von den Kunden als sehr angenehm empfunden. Ehepaare schätzen den Service, da hier wesentlich leichter ein gemeinsamer Termin in der Bank vereinbart werden kann. Nach den Erfahrungen der Raiffeisenbank Oberursel wird die alternative Vereinbarung eines Beratungstermin am Abend beziehungsweise in den Räumen des Kunden nur selten angenommen.

Samstags wird das gesamte Leistungsspektrum angeboten

Doch auch aus dem Kreis der Mitarbeiter genießt der Banksamstag eine hohe Akzeptanz als zusätzliches Kundenbindungsinstrument und Alleinstellungsmerkmal. Bewusst wird während den Öffnungszeiten das gesamte Leistungsspektrum der Bank inklusive der Bargeldversorgung angeboten. Eine Öffnung der Geschäftsstellen nur für Beratungsleistungen wurde mit der Ausweitung der Öffnungszeiten diskutiert, aber als nicht geeignet angesehen. Negative Erfahrungen anderer Banken, den Samstag nur für Beratungsleistungen zur Verfügung zu stellen, unterstützen die Entscheidung.

Die Raiffeisenbank Oberursel kann sich als regionale Genossenschaftsbank über ihr erweitertes Dienstleistungsangebot am Markt präsentieren und sich dadurch positiv von den Mitbewerbern abheben.