

Dienstag, 25. Mai 2021, Frankenberger Allgemeine / Lokales

„Wir suchen den Kontakt“

Frankenberger Bank hat 250 000 Euro in Umbau investiert

VON JÖRG PAULUS



Der neue Schalterbereich der Frankenberger Bank: In der Hauptstelle in der Jahnstraße sind die Serviceberater – hier Christoph Kombächer und Sabine Finger – jetzt näher am Eingang und damit näher dran an den Kunden. Foto: Jörg Paulus

Frankenberg – Die Frankenberger Bank hat 250 000 Euro in die Umgestaltung und Modernisierung ihrer Hauptstelle in der Jahnstraße investiert. Dadurch soll vor allem der Service für die Kunden verbessert werden. Der Schalterbereich im Foyer wurde neu gestaltet, Beratungszimmer wurden modernisiert.

Bankgeschäfte laufen heute entweder digital (z.B. Online-Banking), persönlich digital (z.B. Videochat mit dem Berater, Anruf im Kundencenter) oder persönlich in der Filiale. „In diesen Bereich ‘persönlich’ haben wir investiert, weil wir daran als Bank vor Ort fest glauben. Das macht uns aus und unterscheidet uns von Direktbanken“, sagt Vorstand Mario Seitz. Im Durchschnitt kämen über 400 Kunden pro Tag in die Hauptstelle an den Servicepoint oder zu einem der Automaten – Beratungen in Büros nicht mitgezählt.

Der Schalter wurde nun im Foyer nach vorne in Richtung Eingang verlegt. „Wir suchen den Kontakt zu den Kunden, können früher

helfen oder ins Gespräch kommen“, sagt Seitz. „Wir sind jetzt viel flexibler und schneller – auch wenn der Kunde nur am Automaten ist“, sagt Serviceberater Christoph Kombächer.

Wenn es diskreter werden muss oder der Kunde mehr Beratung braucht, findet das Gespräch in einem der Beratungszimmer im hinteren Bereich des Erdgeschosses statt. Dafür werden derzeit sechs der 14 Büros umgebaut und modernisiert. Sie sind nach Themen und Bedürfnissen gestaltet, ein Raum ist zum Beispiel eher für Familien gedacht, ein anderer ist im Stile eines Jagdzimmers eingerichtet. Die Wände sind mit Fotos aus der Region tapeziert.

Der Berater sucht je nach Anlass den passenden Raum, schließt seinen Laptop an und kann mit dem Kunden alles an einem großen Bildschirm erläutern. „Die Kunden sollen sich wohlfühlen. Es ist nicht mehr so, wie man es von einer Bank vielleicht erwartet: frontal mit dem Berater hinter dem Schreibtisch und dem Kunden davor“, erklärt Mario Seitz.

Ein Raum wurde für Videoberatungen mit dem Kunden zuhause eingerichtet. „Vergangenes Jahr hatten wir etwa 600 digitale Beratungen“, berichtet Seitz. „Das ist noch wenig, wenn man bedenkt, dass 14 Prozent der mehr als 30 000 Kunden nicht direkt im Geschäftsgebiet wohnen. Deshalb wollen wir auch diese Kanäle bedienen.“ Im Kundenservice-Center, bei dem man Bankleistungen telefonisch erledigen kann, gab es im vergangenen Jahr über 70 000 Anrufe.

Derzeit wird hier und da noch gebaut. Und wegen Corona gibt es noch eine feste Zuteilung der Beratungszimmer, damit die Abstands- und Hygienevorschriften innerhalb der Bank eingehalten werden. Das Konzept ist aber erkennbar. Technik und Beleuchtung wurden erneuert, alles wirkt heller und freundlicher, der Wartebereich zwischen Schalter und Beratungsbüros und die Kinderspielecke wurden neu gestaltet. Demnächst sollen neue Automaten für die Ein- und Auszahlung und für einen besseren Münzservice aufgestellt werden. Sie sollen auch für Rollstühle unterfahrbar sein. Die Frankberger Bank wolle mit der Modernisierung den Zeitgeist treffen, sagt Mario Seitz. „Es muss passen – zu uns, zu den Kunden und zur Region.“ Bisher sei die Resonanz auf die Umgestaltung positiv, berichtet Christoph Kombächer.