



Deutschlands „Serviceexpertin Nr. 1“ Sabine Hübner hielt den Festvortrag, Notenbankpräsident Claus Raidl und Ex-Finanzminister Hannes Androsch launig, aber inhaltlich klar für die europäische Einigkeit und den Schuldenabbau, Moderatorin Karin Bauer führte durch den Galaabend in der Wiener Kontrollbank. *Fotos: Roland Rudolph*

Erfolge in der Bemühung um zufriedene Kunden

Der wichtigste und aussagekräftigste Preis in der heimischen Finanzlandschaft, der „Recommender“, wirft ein gutes Licht auf die Branche: Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden ist hoch.

„Vertrauen herstellen“ – eines der zentralen Anliegen der Finanzindustrie seit der Lehman-Pleite 2008. Beim Blick auf das große Ganze kann das derzeit kaum gelingen. Lenkt man den Blick in kleinere Einheiten, auf die heimischen Institute im Banken-, Versicherungs- und Bausparkassenbereich, ist das Ergebnis ein anderes, besseres: Die Bereitschaft, das

eigene Institut weiterzuempfehlen, ist in Österreich insgesamt stark gestiegen.

„Die Skepsis gegenüber dem Finanzsystem hat sich nicht verändert, die gegenüber dem Hausinstitut nimmt sehr stark ab. So ein hohes Niveau der Weiterempfehlungsbereitschaft hatten wir bei Banken und Versicherungen noch nie, auch nicht vor der Krise“, sagt

Josef Redl vom Finanzmarketingverband (FMVÖ) – er ist der engagierte Projektleiter des „Recommender“, mit dem heuer zum sechsten Mal jene Institute ausgezeichnet werden, deren Kunden am häufigsten und intensivsten weiterempfehlen. Besonders stark verbessern konnten sich die heimischen Banken in den Augen ihrer Kunden. Redl: „Aber auch die Versicherungen konnten die positive Entwicklung seit 2010 bestätigen.“

7000 Österreicher hat Robert Sobotka, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts Telemark Marketing, repräsentativ

befragt, die wissenschaftliche Methode nennt sich Net Promoter Score (Details dazu unter www.telemark-marktforschung.com). Das „beste Produkt“ oder „die beste Bank“ werden so schlicht also nicht abgefragt, der FMVÖ geht es vielmehr differenzierter und nachhaltiger an und setzt auf die Bereitschaft zum Weiterempfehlen, weil diese nachgewiesen auch mit dem Geschäftserfolg zusammenhängt.

„Service ist kein Mitnahmeeffekt, sondern eine innere Haltung und Teil der Unternehmenskultur, der Kunde will nicht auf das Glück angewiesen sein, einen gerade gut gelaunten Mitarbeiter zu erwischen, sondern er will sich auf ein reproduzierbar hohes Niveau der Serviceleistung verlassen können“, wie die deutsche Service-Expertin Sabine Hübner bei der Sieger-Gala am Dienstag in der Wiener Kontrollbank vor rund 170 Gästen aus den Vorstandsetagen der heimischen Finanzwelt, sagte.

Die Exzellenten 2012

Gleich vier Banken erhielten eine Auszeichnung für exzellente Kundenorientierung: die Hypo-Bankengruppe, die Sparkassengruppe, die Raiffeisen Bankengruppe und die Österreichischen Volksbanken.

In der Kategorie Regional- und Spezialbanken siegte die Easybank AG. Erste bei den Versicherungen ist heuer die Zürich Versicherungs-AG, bei den Regional- und Spezialversicherungen war es die Tiroler Versicherung. Den Sieg bei den Bausparkassen trug erneut die Raiffeisen Bausparkasse davon. „Aufsteiger des Jahres“, das Institut mit der größten Verbesserung im Vergleich zu 2011, ist heuer die Oberbank AG. (red)

Detailinfos und Fotos unter www.fmv.or.at/www/event_downloads.php?id=288&folderId=214



Recommender 2012: FMVÖ-Präsident Erich Mayer (li.) und Vizepräsident Josef Redl (ganz rechts) rahmen Vorstände der Gewinner im Preis um exzellente Kundenbetreuung bei der Gala in Wien ein.



Arbeitsauftrag für alle, die ohne Recommender-Pokal gingen.