

# Umbau statt Facelift mit starkem Ergebnis

Das neue Beratungcenter Greifswald der Sparkasse Vorpommern überzeugt mit ideenreichem Konzept und kundenzentrierter Beratung



▲ Der „Marktplatz“: Kommunikationsbereich mit Kaffeebar



▲ ????????????



▲ Ein echter Blickfang: die Blackwall für kundenbezogene Themen und bankfachliche Inhalte

Die ursprüngliche Planung der Sparkasse sah eine rein optische und technische Aufwertung des Beratungscentrums im 1. Obergeschoss der Hauptstelle Greifswald vor. Doch schnell wurde klar, dass ein Facelift allein nicht reicht, um mit einer modernen und kundenzentrierten Beratung zu überzeugen. Neue und kreative Gestaltungswege fand man mit einer Filialkonzeption in drei Schritten. Von der Fixierung institutsindividueller Zielbilder bis zur Funktionsplanung und Vorstandspräsentation konnte dieser Planungsprozess in nur 2,5 Tagen realisiert werden.

### ► Im Team zur optimalen Lösung

Für die Funktionsplanung lud der Fachplaner ein Institutsteam mit allen Kompetenzen (Vorstand, Vertrieb, Organisation, Unternehmensentwicklung und Kundenberater) ins Planungsstudio ein. Die dort gemeinsam erarbeitete Favoritenlösung war nicht nur bei allen Beteiligten konsensfähig, sondern auch auf Vorstandsebene: Als komplett ausgearbeitete Lösung ging sie in die Präsentation beim Vorstand – inklusive digitaler Renderings, detaillierter Kostenschätzung und Zeitplanung.

### ► Beratung als Kundenerlebnis

Der Umbau selbst dauerte vier Wochen und wurde Ende Februar 2018 abgeschlossen. Dabei wurde das Beratungcenter mit flexiblen Raum-in-Raum-Systemen gestaltet, Organisation und Prozesse wurden zeitgemäß verändert und verschlankt, z. B. beim

neu gestalteten Empfang mit Wartebereich, bei der Kommunikationszone mit Kaffeebar und besonders in der Beratung. Eine wichtige Maßnahme: die Trennung von Beraterarbeitsplatz und Beratung und die Emotionalisierung der Beratungssituation durch eine angenehme und digital unterstützte Beratungsatmosphäre, die bei Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen gut ankommt. Hier setzt die Sparkasse auf eine loungeartige Atmosphäre und eine edle, schwarze Medien-Glaswand in modularer Systembauweise mit bis zu drei eingebauten Bildschirmen. Diese Blackwall ist mehr als nur ein Hingucker: Sie präsentiert bankfachliche Inhalte wie auch kundenspezifische Bilderserien für einen angenehmen Gesprächseinstieg, passend zu den Hobbys oder Leidenschaften des Kunden.

### ► Regionale Verbundenheit

Die vier neuen Beratungsräume zeigen regionale Sehenswürdigkeiten und Landschaftsmerkmale der an der Ostsee zwischen Rügen und Usedom gelegenen Hansestadt Greifswald. Das so entstandene Wohlfühlambiente wertet das Markenbild der Sparkasse zeitgemäß auf und macht Kompetenz und Beratungsqualität sichtbar und erlebbar. Dank der modularen Systembauweise können für die Zukunft neue Motive und Funktionskomponenten schnell und kostengünstig integriert werden.

### ► Großartiges Ergebnis

Die neue Filialkonzeption für das Beratungcenter Greifswald geht für die Sparkas-





▲ Der Wartebereich neben dem Empfang: gestaltet in den warmen Erdtönen der Region



▲ ?????????

se nicht nur voll auf, sie ist auch problemlos adaptierbar auf weitere Beratungcenter. Jörg Berner, Vertriebsdirektor der Sparkasse Vorpommern, betont: „Die besondere Herangehensweise des Deutschen Sparkassen Verlags führte zu einem starken Ergebnis, das wir anders so nicht erzielt hätten.“ ■

### Das Objekt auf einen Blick



**Name der neuen Geschäftsstelle:**  
Sparkasse Vorpommern, Beratungcenter Greifswald  
**Bauherr:** Sparkasse Vorpommern  
**Mitarbeiter im Umbau:** 12  
**Gesamtfläche Umbau:** 370 m<sup>2</sup>  
**Bauzeit:** 4 Wochen  
**Filialkonzeption, raumbildender Ausbau, Dekorationskonzept, Blackwall:**  
Deutscher Sparkassen Verlag GmbH  
**Fotos:** Sparkasse Vorpommern