

Mit einem Lächeln in die Beratung

Die Sparkasse Harburg-Buxtehude präsentiert in Buchholz das modernste Beratungcenter mit perfekter Gastgeberkultur und individuell zugeschnittener Beratung



▲ Der Eingangsbereich in Buchholz mit gut zugänglichem Service und kompaktem SB-Bereich

Die Filiale Buchholz attraktiver zu gestalten – das war die Leitidee für Gespräche mit einem Fachplaner, hatte doch eine Kundenbefragung der Sparkasse einen signifikanten Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kontaktfrequenz zum persönlichen Berater gezeigt. In Buchholz hatte der große SB-Bereich und der weit in die Filiale versetzte Service die Kundenansprache erschwert. Für die Beratung mussten die Kunden in die Vertriebsbereiche im 1. Obergeschoss übergeleitet werden. Angesichts dieser Situation schlug der Planer die komplette Entkernung der alten Filiale vor. Ziel war, die Flächeneffizienz zu steigern und den kompletten Kundenverkehr ins Erdgeschoss zu verlegen. Weitere Leitplanken wurden bei einem Workshop im Institut definiert, z. B. der Verzicht auf die Direktkasse, die Trennung von Arbeits- und Beraterplatz, Flexibilität und Regionalität in der Raumgestaltung sowie Barrierefreiheit.

► Studioplanung als Ideengeber

Die Funktionsplanung im Planungsstudio des Planers, in die alle relevanten Kompetenzen der Sparkasse eingebunden waren, führte zu der Erkenntnis, dass in Buchholz nicht nur der komplette Kundenverkehr im Erdgeschoss stattfinden kann. Es entstand die Idee der „Teamwelt“ für alle Vertriebs-einheiten an den rückwärtigen Fensterseiten mit 27 Arbeitsplätzen für die Privatkunden-, Firmenkunden- und Wohnungsbauberater und somit ein „echtes“ Beratungcenter für alle Kundengruppen.

Ein weiterer Impuls aus der Studioplanung war die themenbezogene Gestaltung von neun Beraterräumen, „Cubes“ genannt, die die Erfahrungswelt der Kunden abbilden. Neben den gesetzten Themenzimmern Küche, Ess- und Wohnzimmer wurden mit Mitarbeitern weitere, regional inspirierte Themen ausgearbeitet. So entstand das historische Zimmer, das die Entwicklung der Stadt Buchholz in den letzten 60 Jahren aufgreift. Auch das Mühlenzimmer und die Räume „Familie und Jugend“, „Handwerker“, „Baufinanzierung“ und „Sport“ nehmen regionale und thematische Besonderheiten in der Gestaltung auf.

► Raumkonzept mit Flächeneffizienz

Der Umbau der Filiale Buchholz zum Beratungcenter erfolgte in zwei Bauabschnitten.



▲ Die Nr. 1 der Themenzimmer: Die besten Gespräche finden in der Küche statt!



▲ Der Duft von Moos und die Holmer Mühle: Im Mühlenzimmer wird Natur erlebbar



▲ Das Esszimmer: ideal für kleine Gruppen und Kundenevents

Das neue Raumkonzept besticht durch die Flächeneffizienz – der im 1. Obergeschoss entstandene Flächenüberhang soll künftig fremdvermietet werden. Auch die klare Kundenorientierung beim Eintritt in die Sparkasse und die Abgrenzung der einzelnen Zonen überzeugen. Der Service ist nah am kompakten SB-Bereich im Eingangsbereich platziert, der rechts gelegene Immobilienshop ist offen gestaltet. Der anschließende Beratungsbereich beginnt mit dem Empfang, von dem aus der Beratungsprozess gesteuert wird. Auch die Diskretkasse ist von dort mit Anmeldung zugänglich.

Neben dem halbdiskreten Kurzberatungsbereich stehen die genannten Themenzimmer für die individuelle Beratung zur Verfügung. Hier kann der Kunde an fünf Tagen in der Woche von 8:00 bis 20:00 Uhr das einmalige Beratungsangebot des örtlichen Marktführers wahrnehmen, Empfang und Beratung sind durchgehend besetzt. Ein weiteres Detail im neuen Raumkonzept ist die gemütliche Lounge mit ausfahrbarer Projektionswand, die Raum für entspanntes Warten und für Veranstaltungen mit bis zu 80 Personen bietet. Beratungszimmerleiter Stephan Tiedemann: „Mit Stolz stellen wir unseren Kunden unsere Räumlichkeiten vor, wie ein privater Hausbesitzer, der sein neues Eigenheim begeistert Freunden und Bekannten präsentiert. In den ersten sieben Wochen seit der Eröffnung haben wir in 36 Kundenveranstaltungen über 1.000 Kunden erreicht und erhalten ein überragendes Feedback.“

► Beratung mit Wohlfühlfaktor

Wer die Beratungsräume in Buchholz betritt, findet sich in einer Wohlfühlwelt wieder. Von der besonders beliebten Küche bis zum Wohnzimmer wurden alle Cubes mit viel Liebe zum Detail eingerichtet. Auch hier wurde Teamgeist großgeschrieben. Die Innenarchitektin des Planers bezog bei der Einrichtung die Mitarbeiter mit ein. Cord Köster, Direktor des Regionalbereichs Süd: „Inzwischen wünschen viele Kunden die Beratung in ihrem persönlichen Favoritenzimmer. Mit der besonderen Atmosphäre im Raum und einem Lächeln zum Gesprächseinstieg gewinnt die individuelle Beratung an Emotion und Qualität. Unsere Beratungsräume sind flexibel gestaltbar und erfüllen alle technischen Anforderungen, um z. B. Kundeninformationen von mobilen Geräten auf die Flachbildschirme zu übertragen.“



▲ Die Blackwall im Wohnzimmer: digital unterstützte Beratung in angenehmer Atmosphäre



▲ Das historische Zimmer mit Original-Möbiliar aus den 1950er-Jahren



▲ Die Lounge: Raum für entspanntes Warten und für Veranstaltungen

Filialen als Kundenerlebnis mit „Wow-Effekt“



Filialkonzeption in 3 Schritten

VdZ-konform und flexibel



Filialdesign

analog und digital



Filialimpuls

Der nachhaltige Erfolg

Wenn's um Filialen mit Zukunft geht: modern, medial unterstützt und mit einer Atmosphäre, die für Kunden und Mitarbeiter zum Erlebnis wird.

Deutscher Sparkassen Verlag GmbH
Stuttgart
Telefon: +49 711 782 - 1137
filialdesign@dsv-gruppe.de

Planung, Umsetzung und nachhaltiger Erfolg für flexible und kosteneffiziente Filialen.



Filialkonzeption in 3 Schritten
Raumbildender Ausbau
Technische Ausstattung
Dekoration und Akustik
Projektmanagement
Baubegleitung vor Ort
Ausschreibungsverfahren
Vergabeverhandlungen
Kostenmanagement
Budgetüberwachung
Bauleitung
Abnahme vor Ort

In Kooperation mit: 

Wenn's um Filialen mit Zukunft geht: kreativ, teambildend und mit einer Umsetzung, die für Gastgebekultur, Regionalität und Flächeneffizienz steht.

Deutscher Sparkassen Verlag GmbH
Stuttgart
Telefon: +49 711 782 - 1137
filialdesign@dsv-gruppe.de



▲ Die halbdiskrete Kurzberatung wird auch für kurzes Warten genutzt



▲ Das Landschaftsbild der Region spiegelt sich in der Dekoration und Bilderwelt wider



▲ Blick in die Teamwelt mit den Beraterarbeitsplätzen

► Perfekte Akustik

Auch für die Mitarbeiter hat sich einiges verändert. In der Teamwelt sind keine festen Arbeitsplätze mehr vorhanden, alle persönlichen Unterlagen werden in einem Rollcontainer untergebracht. Bei Arbeitsbeginn wird einfach ein freier Beraterarbeitsplatz angesteuert. Regionaldirektor Cord Köster: „Was anfangs etwas gewöhnungsbedürftig war, hat sich zum Erfolgsmodell entwickelt. Der Austausch zwischen den Beratern profitiert von den wechselnden Arbeitsplatzsituationen und die perfekte Akustik ermöglicht ein ungestörtes Arbeiten dank gezielt eingesetzter Schallabsorber.“

► Regional, digital, persönlich

Das Motto der Sparkasse Harburg-Buxtehude findet in Buchholz seinen perfekten Ausdruck. Großformatige, hinterleuchtete Stadt- und Landschaftsansichten an und in den Cubes sowie dekorative Elemente betonen das Wohlfühlambiente. Die persönliche Ansprache wird durch digitale Technik ergänzt – vom Großbildschirm bis zum barrierefreien Touchpult. Was in Buchholz entstanden ist, bezeichnet Andreas Som-

mer, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Harburg-Buxtehude, als Gewinn für die Menschen in der Region: „Hier erleben unsere Kunden eines der modernsten Beratungcenter Deutschlands. Die entscheidenden Impulse und die Umsetzung verdanken wir dem Deutschen Sparkassenverlag und seinem Kooperationspartner. Wir sind stolz, dass sich unsere Kunden in der regional betonten Atmosphäre wohlfühlen und von der individuell zugeschnittenen Beratung begeistert sind.“



▲ Das rote Band führt die Kunden in den separaten Immobilienshop

Das Objekt auf einen Blick



Name der neu gebauten Geschäftsstelle:
Sparkasse Harburg-Buxtehude,
Beratungcenter Buchholz
Bauherr: Sparkasse Harburg-Buxtehude
Anzahl der Mitarbeiter: 45
Gesamtfläche Umbau: 1.100 m² (Erdgeschoss)
Bauzeit: November 2017 bis Mai 2018
in zwei Bauabschnitten
Filialkonzeption, Projektmanagement, Bauleitung,
raumbildender Ausbau:
Deutscher Sparkassenverlag in Kooperation
mit 3X Banktechnik
Fotos: Lutz Ebert, KARLHUBERFOTODESIGN