

SparkassenZeitung

07. Mai 2018 - 13:58 | Deutscher Sparkassenverlag

Neue Gestaltungswege

Marcus Verheij

Mehr als nur ein Facelift: das im Februar renovierte Beratungscenter der Sparkasse Vorpommern in Greifswald. Für die Filialkonzeption, das Projektmanagement, aber auch den raumbildenden Ausbau plus Dekorationskonzept und die digitalen Komponenten zeichnete der DSV verantwortlich.

Die Sparkasse Vorpommern erneuerte das Beratungscenter ihrer Hauptstelle in Greifswald in Kooperation mit dem Deutschen Sparkassenverlag (DSV). Um eine zeitgemäße, kundenzentrierte Beratung anzubieten, ging die Sparkasse auf Empfehlung des DSV neue Gestaltungswege.

Dafür wurden zunächst institutsindividuelle Zielbilder und Leitplanken fixiert. Auf dieser Basis durchlief die Sparkasse einen Planungsprozess, basierend auf der DSV-Filialkonzeption in drei Schritten. Von Anfang an dabei: ein Institutsteam mit allen Kompetenzen (Vorstand, Vertrieb, Organisation, Unternehmensentwicklung, Kundenberater). Unisono sprechen die Teilnehmer von einem „schöpferischen Workshop“ und einer „innovativen Ideenschmiede“.

Die im Planungsstudio mit dem DSV gemeinsam erarbeitete Funktionsplanung war nicht nur unter allen Beteiligten, sondern auch schnell auf Vorstandsebene konsensfähig: Als komplett ausgearbeitete Favoritenlösung ging sie umgehend in die Präsentation beim Vorstand - inklusive digitaler Visualisierung, detaillierter Kostenschätzung und Zeitplanung.

Konzeption lässt sich übertragen

Da die Sparkasse Vorpommern lediglich ihren Beratungsbereich neu plante, reduzierte sich der Zeitaufwand von in der Regel vier Tagen auf nur 2,5 Tage. Der Umbau dauerte vier Wochen. Vertriebsdirektor Jörg Berner freut sich, dass sich die neue Filialkonzeption auch auf weitere Beratungscenter der Sparkasse adaptieren lasse. „Ohne die Herangehensweise des DSV wäre uns das so nicht gelungen“, betont Berner.

Auf Empfehlung des DSV gestaltete die Sparkasse das Beratungscenter mit flexiblen Raum-in-Raum-Systemen. Sowohl am Empfang mit Wartebereich, in der Kommunikationszone mit Kaffeebar als auch im Beratungsbereich sind die Abläufe in der Beratung zeitgemäß angepasst. Ganz wichtig: Beraterarbeitsplatz und Beratung sind nun getrennt.

Blackwall ist mehr als nur ein Hingucker

Regionale (digitale) Gestaltungselemente sorgen für eine angenehme Beratungsatmosphäre. Sie zeigen in vier neuen Beratungsräumen Sehenswürdigkeiten und Landschaftsmerkmale der an der Ostsee zwischen Rügen und Usedom gelegenen Hansestadt Greifswald.

Für eine zeitgemäße Beratungskultur sorgen digitale Komponenten wie PoS-Content und die Blackwall des DSV in loungeartiger Atmosphäre. Die schwarze Glaswand mit eingebauten Bildschirmen ist mehr als nur ein Hingucker. Sie präsentiert bankfachliche Inhalte wie auch kundenspezifische Bilderserien für einen angenehmen Gesprächseinstieg. Im Vordergrund steht hier die Begeisterung und Emotionalisierung der Kunden.



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online