

## Bei der Planung reden Mitarbeiter mit

Modelle bauen, Puppenhaus spielen, ausprobieren und experimentieren – das begeistert auch Erwachsene. Vor allem, wenn es darum geht, die eigene Arbeitswelt zu gestalten. Daran beteiligte die Kasseler Sparkasse vor allem die eigenen Mitarbeiter nach dem Planungsmodell des Deutschen Sparkassenverlages. Drei Kollegen eines Beratungscenters, drei aus dem Bereich Organisation sowie die verantwortliche Regionaldirektorin erarbeiteten einen Tag lang in der Studioplanung in Heiningen bei der Firma 3X Banktechnik, dem Planungspartner des DSV, ein neues Beratungscenter, das jetzt nach ihren Vorstellungen gebaut wird.



*Das Unternehmen 3x Banktechnik, das sich auf Innenraumkonzepte für Banken und Sparkassen spezialisiert hat, realisiert mit dem Planungsmodell ein Produkt des Deutschen Sparkassenverlages.*

(3X)

„Der Anfang war am schwersten“, erklärt Service-Mitarbeiterin Dagmar Katzmann, die mitplante. Nachdem der erste Minitisch gesetzt wurde, ging alles ganz schnell.

Worauf es den Kasselern ankam? „Kurze Wege, ruhige Atmosphäre und diskrete Beratung“, sagt Individualkundenberaterin Sandra Meyer. Dazu hatten die Kollegen aus dem Beratungscenter dem Kreativteam jede Menge Wünsche für den Workshop mitgegeben. „Das war eine besondere Aufgabe; schließlich trugen wir einen Großteil der Verantwortung, wie unsere Sparkasse dann aussieht“, sagt Regionaldirektorin Beate Schäfer.

Das kleine Sparkassteam richtete das tischgroße Modell mit Funktionsmodelle ein und platzierte kleine Beratungszimmer aus Plexiglas. Die Kundenströme simulierten sie mit Figuren und erarbeiteten bereits im ersten Versuch eine fast perfekte Grundrissplanung. Um der Realität zu entsprechen, konnten die Kasseler in echten

Beratungszimmern zur Probe sitzen. „Die gab es in unterschiedlichen Größen und Möblierungsvarianten, sodass es einen Bezug zur wirklichen Größe gab“, erklärt Thomas Tripp, der als Bereichsleiter Organisation den Umbau verantwortet.

## Empfang wie in einem Hotel

Innerhalb weniger Stunden entstanden drei Modelle, die von einer Deckenkamera fotografiert und als Grundriss übertragen wurden. Bereits nach einem Tag war der Großteil der Planung abgeschlossen, und nach etwas Feinschliff und Abstimmung entschied sich die Kasseler Sparkasse für die dritte Variante.



Planen mit großer Begeisterung ihr Beratungszentrum: (Sparkasse)  
Dagmar Katzmann, Sandra Meyer, Beate Schäfer und  
Stefan Obe.

Künftig empfängt das umgebaute Beratungszentrum seine Kunden an einem großen Empfangstresen, ähnlich denen eines Hotels. In der „Beratungswelt“ gibt es fünf Beratungsräume in unterschiedlicher Größe, in diskreter Wohlfühlatmosphäre mit modernster Technik. Zwischen den Beratungen arbeiten die Mitarbeiter in einer sogenannten „Teamwelt“, die kurze Wege und schnellen Austausch ermöglicht. Besonderes Augenmerk legte das Planungsteam auf Barrierefreiheit. Auch sehbehinderte Kunden können die SB-Geräte gut erreichen.

Die Vorbereitungen für den großen Umbau laufen in Baunatal bei Kassel bereits auf Hochtouren, damit im Herbst die neue Beratungswelt mit Leben gefüllt werden kann.

Mit ihrem dichtesten Service- und Beratungsnetz aller Geldinstitute ist der Kasseler Sparkasse eine starke Präsenz in Stadt und Landkreis besonders wichtig. „Wir bauen zwar unsere digitalen Kanäle massiv aus, investieren aber gleichzeitig in unsere Beratungskompetenz vor Ort“, sagt Ingo Buchholz, Vorstandsvorsitzender der Kasseler Sparkasse.

Der Umbau des Beratungszentrums Baunatal spielt dabei eine besondere Rolle: „Wir wollen das Konzept ‚Beratungszentrum der Zukunft‘ multiplizieren und sind schon gespannt auf die Erfahrungen im laufenden Betrieb“, erklärt Tripp. Durch die Einbindung der Mitarbeiter aus dem Vertrieb erhalte das neue Beratungszentrum nicht nur eine große Zustimmung: „Die Expertise erfahrener Kollegen ist bei der Gestaltung wichtig“, erklärt Beratungszentrumleiter Stefan Oberhofer. Dadurch hieße es bereits vor Baubeginn: „Das ist unser Beratungszentrum.“



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