



Pressemitteilung

Kunden mit Nospaberatung zufrieden

Note „Sehr gut“ in jüngster Kundenzufriedenheitsbefragung und von einem Institut für Serviceforschung in Beratungs-Branchen

Flensburg, 27. Januar 2017 | Es kommt nicht allein auf den Preis an. Für die meisten Kunden ist die persönlich erlebte Beratungs- und Servicequalität, das Preis-/Leistungsverhältnis und die Vertrauenswürdigkeit für die Zufriedenheit mit ihrem Finanzdienstleister ausschlaggebend. Wie hoch die Zufriedenheit ihrer Kunden ist, will der Nospa-Vorstand deshalb ganz genau wissen und hat in den letzten Jahren, zuletzt im Spätsommer 2016, Online-Kundenbefragungen durch einen externen Dienstleister durchführen lassen.

Im letzten Jahr nahmen über 7.000 Privatkunden an der Befragung teil – ein im Sparkassenvergleich herausragend hoher Wert und eine repräsentative Stichprobe. Obwohl Themen wie der modernisierte und damit veränderte Aufbau der Nospa-Internetfiliale, die nahezu gegen Null gesunkenen Sparzinsen und die Anpassung der Giropreise an seit Jahren gestiegene Kosten die Stimmung im Jahr 2016 belasteten, lag nach der nun vorliegenden Auswertung die Gesamtzufriedenheit der Kunden wieder im Bereich „Sehr gut“. Interessantestes Ergebnis der Analyse war, dass Kunden, die in den letzten 12 Monaten eine umfassende Beratung durch die Nospa hatten, spürbar zufriedener sind, als die, bei denen das länger zurück lag. Der

Presseanfragen:

Nord-Ostsee Sparkasse

Burkhard Lauritzen

Holm 22 - 28, 24937 Flensburg

Telefon 0461 1500 2201, Mobil 0152 09339414

burkhard.lauritzen@nospa.de, www.nospa.de/pressecenter

für das Kundengeschäft zuständige Nospa-Vorstand Enno Körtke kommentiert das so: „Wenn wir beraten, dann überzeugen wir besonders.“ Für ihn ist das Ansporn, noch stärker auf jeden einzelnen Kunden zuzugehen.

Anlass für so ein selbstbewusstes Statement ist auch ein weiteres für die Nospa erfreuliches Ergebnis. 2016 wurde wieder durch ein neutrales Forschungsinstitut die Beratungsqualität der Nospa untersucht. Ergebnis der Analyse: Note „Sehr gut“ für die Nospa. Die darf – wie bereits 2015 und 2016 – auch 2017 und 2018 das Qualitätssiegel „Geprüfte Kundenberatung“ führen.

Körtke sieht darin eine Bestätigung des Nospa-Geschäftsmodells: „Unser eigentlicher Mehrwert als regionale Sparkasse ist eine erstklassige persönliche Beratung vor Ort in unseren 40 Filialen – von der Baufinanzierung über die Risikoabsicherung und Altersvorsorge bis zum Wertpapiergeschäft. Und zwar wann und wo der Kunde das will, auch vor der Arbeit oder nach Feierabend, durch freundliche Mitarbeiter, die dafür genug Zeit haben und in angenehmer Atmosphäre. Genau das spiegeln die Befragungen wider“. So würde heute guter Service definiert werden. Dass die Nospa ihren Kunden für Zahlungsverkehr und Routinegeschäfte mit nospa.de eine intuitiv bedienbare Internetfiliale und ein Online- und Mobilbanking, das zum Besten der Branche gehört, anböte, würden die Kunden von einem modernen Kreditinstitut wie seiner Sparkasse dagegen eher als selbstverständlich erwarten.

Foto: Enno Körtke, Mitglied des Vorstands der Nord-Ostsee Sparkasse

