

Dreifacher Testsieger

Sparkasse Bayreuth siegt bei den Geschäftskunden sogar zum vierten Mal in Folge

Dreimal Testsieger: Das ist das Ergebnis für die Sparkasse Bayreuth beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 – in den Bereichen Beratung & Service Privatkunden, Baufinanzierung und bei Geschäftskunden – hier schon das vierte Jahr in Folge. „In Zeiten zunehmender Digitalisierung, immer vergleichbarer Angebote sowie den aktuellen Unsicherheiten und der beginnenden Zinsnormalität freuen wir uns sehr über diese Bestätigung unserer Beratungs- und Servicequalität“ sagt Wolfgang Hetz, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Bayreuth.



Herausragende Ergebnisse für die Beratungsqualität der Sparkasse Bayreuth.

Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Dazu kommen sogenannte „Mystery Shopper“ zum Einsatz, die einen Beratungstermin und nach einem einheitlichen Schema vorgehen: Er sei neu in der Stadt, wolle sein Geschäftskonto verlegen und suche einen kompetenten Ansprechpartner an seinem neuen Lebensmittelpunkt. Neben der Beratung zum Girokonto ist

eine umfassende Bedarfsanalyse der privaten und geschäftlichen Situation erforderlich, um die Bedarfslücken des Neukunden aufzudecken und bedürfnisorientiert zu beraten.

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von standardisierten Kriterien. Der detaillierte Fragenkatalog berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht

zum Beispiel um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten. Zu den wichtigsten Kriterien zählen unter anderem die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen, das Erkennen von Bedarfslücken und das Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt

Wolfgang Hetz: „Früher war fast ausschließlich die Geschäftsstelle der konstante Anlaufpunkt. Heute informieren sich Kunden vielfach auch über unsere Internet-Geschäftsstelle, schicken eine E-Mail oder telefonieren oder chatten mit einem Mitarbeiter.“ Beim Test werden im Kapitel „Service“ deshalb die angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den Service-Kriterien nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wichtig sind auch die Qualität der Website, die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.

Sparkasse Bayreuth mit bestem Gesamtpaket

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Be-

ratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. Das Gesamtpaket zählte, Wolfgang Hetz resümiert: „Die Sparkasse Bayreuth erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen und wurde dreimaliger Testsieger. Im FOCUS-MONEY CityContest Geschäftskunden holte die Sparkasse Bayreuth im Ranking der sechs getesteten Banken mit der Bestnote von 2,04 den Testsieg in Bayreuth – zum vierten Mal in Folge.“

Mehr Infos:



Expertenkontakt

Sparkasse Bayreuth

Luitpoldplatz 11
95444 Bayreuth
Telefon: 0921 284-0
www.sparkasse-bayreuth.de

Veränderungen meistern

Veränderungen sind wichtig und notwendig. Doch meist werden sie in Unternehmen nicht oder nur widerwillig umgesetzt. Aus dieser Erfahrung heraus hält der Bayreuther Unternehmensberater und Coach Michael Hampel am 7. September einen Online-Vortrag beim BVMW (Bundesverband mittelständische Wirtschaft). Darin wird er aufzeigen, wie dauerhafte Veränderung gelingen kann und von der gesamten Belegschaft getragen wird.

Veränderungen, so weiß der Coach aus zahlreichen Beratungen, gelingen nur in einem großen Miteinander aller Beteiligten. „Damit Change-Prozesse in Unternehmen gelingen, müssen Unternehmer und Führungskräfte ihre Mitarbeiter begeistern statt ihnen zu befehlen.“ In seinem Vortrag zeigt Michael Hampel anhand zahlreicher Beispiele aus seinem Beratungsalltag, wie das Begeistern der Belegschaft für Veränderungsprozesse funktioniert und vor allem, wie Veränderungen dauerhaft im Unternehmen

etabliert werden können. Dabei vermittelt er auch die notwendigen Instrumente.

Der Vortrag von Michael Hampel richtet sich speziell an Unternehmer, Führungskräfte und HR-Mitarbeiter, die in Zeiten des Wandels bewusst neue, kreative Themen anpacken möchten, um in ihrem Unternehmen den „Jo-Jo-Effekt“ beim nächsten Veränderungsprozess zu stoppen.

Vortrag von Unternehmensberater und Coach Michael Hampel
**„Wie Change-Prozesse nachhaltig gelingen“
am Donnerstag,
7. September 2023,
von 10.00 bis 10.45 Uhr.**

Kostenfreie Anmeldung zum Online-Vortrag unter www.doo.net/veranstaltung/137187/buchung

Expertenkontakt

Michael Hampel
Friedrichstraße 21
95444 Bayreuth
Telefon: 0921 78 77 99 40
www.michael-hampel.com

Erfolgreicher Quereinstieg in die Pflege

Einjährige Ausbildung zur/zum Pflegefachhelfer/-in senkt Zugangsvoraussetzungen

Ende Juli war es so weit. Gemeinsam mit elf weiteren glücklichen Absolventinnen und Absolventen der BRK Schulen Pflege in Bayreuth konnte Kerstin Sengenberger (47) stolz ihr Examen zur staatlich geprüften Pflegefachhelferin in den Händen halten. Damit gehört sie nun als RotKreuz-Schwester der „Championsleague der Gesellschaft“ an.

Ein ganzes Jahr hat sie beim Kreisverband Bayreuth des Bayerischen Roten Kreuzes auf dieses Ziel hingearbeitet, die anspruchsvolle Ausbildung aus Praxisphasen und theoretischem Unterricht erfolgreich gemeistert – und das alles als Quereinsteigerin in der Pflege bei einem Arbeitgeber in der Region, der gleichermaßen für Tradition, Innovation und Sicherheit steht. Sie hat sich bewusst für die Pflege entschieden, weil es ein anspruchsvoller, erfüllender und sinnstiftender Beruf ist, der absolut krisensicher und mittlerweile auch gut bezahlt ist.

Fast drei Jahrzehnte lang war der Arbeitsalltag der gelernten Industri-Schneiderin von Maschinen und Technik geprägt. Doch der Wunsch, mit Menschen zu arbeiten, war schon immer prä-

sent. Vor vier Jahren fasste Kerstin Sengenberger den mutigen Entschluss, beruflich etwas völlig Neues anzugehen: die Pflege.

Ihren ersten Schritt in diese Richtung machte sie als Pflegehelferin im BRK-Altstadtpark in Bayreuth. Das BRK Bayreuth ermöglichte ihr den Quereinstieg. Im September 2022 entschied sie sich, erneut die Schulbank zu drücken und die Ausbildung zur Pflegefachhelferin zu beginnen.

Heute, als frischgebackene Pflegefachhelferin, unterstützt Kerstin Sengenberger die Pflegefachkräfte bei der Grundpflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner des BRK-Altstadtparks. Diese verantwortungsvolle Aufgabe kann mitunter anspruchsvoll und stressig sein. Dennoch sind es die Dankbarkeit und das positive Feedback der Bewohnerinnen und Bewohner, die ihr die Energie für ihren Dienst zurückgeben. Den Schritt in die Pflegewelt und die Entscheidung für die Pflegefachhelfer-Ausbildung an den BRK Schulen Pflege hat Kerstin Sengenberger zu keinem Zeitpunkt bereut. Tatsächlich geht sie sogar so weit, den Quereinstieg in die Pflege allen zu empfehlen, die sich gerne beruflich verändern und mit



Kerstin Sengenberger (rechts) freut sich, in der Pflege einen sinnstiftenden Beruf mit Menschen gefunden zu haben.

Menschen arbeiten möchten. Im Rahmen eines Modellversuchs des Bayerischen Kultusministeriums wurden ab Juli 2023 die Zugangsvoraussetzungen für die einjährige Ausbildung zur Pflegefachhelferin bzw. zum Pflegefachhelfer neu gestaltet. Diese Änderungen erlauben es nun, die Ausbildung zur Pflegefachhelferin zu beginnen, sobald die Vollzeitschulpflicht abgeschlossen ist und eine mindestens zweijährige Berufserfahrung als ungelernete Pflegehilfskraft vorliegt. Auch das Mindestalter für den Beginn dieser Ausbildung wurde im Zuge des Modellversuchs gesenkt, so dass unter bestimmten Bedingungen bereits vor Vollendung des 16. Lebensjahres gestartet werden kann. Ein großer Vorteil besteht darin, dass Absolventin-

nen und Absolventen dieser einjährigen Ausbildung im Anschluss daran den um ein Jahr verkürzten Weg zur generalistischen Pflegekraft (Pflegefachmann/-frau) einschlagen können. Dies macht die Ausbildung zur Pflegefachhelferin zur optimalen Grundlage für eine vielversprechende Karriere in der Pflege – auch für Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger.

Interessenten an einer Ausbildung zur Pflegehelferin bzw. zum Pflegehelfer bietet der BRK Kreisverband Bayreuth ebenfalls Unterstützung bei der Suche nach einem Ausbildungsträger an.

Kontakt

E-Mail:
schulen@brk-bayreuth.de