

Erneut dreifach ausgezeichnet

Beste Beratung beim Test-Sieger Sparkasse Bayreuth

Wieder dreimal Testsieger: Das ist aufs Neue das Ergebnis für die Sparkasse Bayreuth beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 – in den Bereichen Beratung & Service Privatkunden, Baufinanzierung und bei Geschäftskunden – hier schon das fünfte Jahr in Folge. „Wir freuen uns sehr über die erneuten Auszeichnungen der unabhängigen Experten. Sie beweisen einmal mehr, dass Qualität und die kontinuierliche Verbesserung der Angebote bei uns nachhaltig im Fokus stehen“, sagt Wolfram Münch, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Bayreuth.



Die Sparkasse Bayreuth wurde wieder einmal Testsieger bei den Bewertung der Beratungsqualität.



Beim FOCUS-MONEY CityContest werden die Banken intensiv geprüft, und die Sparkasse Bayreuth überzeugt im direkten Vergleich mit den Mitbewerbern. So werden beispielsweise im Geschäftskundenbereich 167 Kriterien bewertet – und zwar so, dass die Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Dazu kommen sogenannte „Mystery Shopper“ zum Einsatz, die einen Beratungstermin vereinbaren und nach einem

einheitlichen Schema vorgehen: Er sei neu in der Stadt, sagt der Testkunde, wolle sein Geschäftskonto verlegen und suche einen

kompetenten Ansprechpartner an seinem neuen Lebensmittelpunkt. Neben der Beratung zum Girokonto ist dann eine umfas-

sende Bedarfsanalyse der privaten und geschäftlichen Situation erforderlich, um die Bedarfslücken des Neukunden aufzude-

cken 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: Multikanal

„Heute kann unser Kunde ganz selbstverständlich von überall aus und auf allen Wegen erreichen – er kann sich über die Internet-Geschäftsstelle informieren oder per Telefon, E-Mail oder Chat mit seiner Sparkasse den Kontakt suchen“, sagt Vorstand Wolfram Münch. Beim Test werden im Kapitel „Service“ deshalb die angebotenen Kommuni-

kationswege 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 Beratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. Dabei erzielte die Sparkasse Bayreuth in allen Kategorien beste Bewertungen und wurde so dreimaliger Testsieger. Das Gesamtpaket zählte, Wolfram Münch resümiert: „Die Auszeichnungen sind in erster Linie Auszeichnungen für unsere Belegschaft, die sich tagtäglich engagiert und motiviert für unsere Kunden einsetzt und ihnen mit Rat und Tat zur Seite steht.“

Expertenkontakt

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

Hoffnung auf die Fortsetzung des Erfolges

Zufrieden und mit Umsatzzuwachsen in allen Bereichen blickt die HERMOS AG auf das vergangene Jahr zurück – und sieht sich mit neuen Herausforderungen konfrontiert.

die Geschäftsführung unverzüglich Maßnahmen ergriffen und eine gründliche Kostenanalyse eingeleitet, um Effizienzpotenziale zu identifizieren und langfristige Kostenstabilität zu gewährleisten.

Gut gerüstet für die Zukunft

Insgesamt sieht sich das Mistelgauer Unternehmen für die Zukunft gut gerüstet. Der erfolgreiche Start der Softwareprodukte im Bereich Energiedatenmanagement wird nun durch einen gezielten Ausbau verstärkt und unterstreicht die Position des Unternehmens als Vorreiter in nachhaltigen Technologien.

Allerdings sieht sich HERMOS auch besonderen Herausforderungen gegenüber. So müssen die Kostensteigerungen für Projekte aufgefangen werden, die zwischen 2021 und 2022 beauftragt wurden und eine Preisbindung bis mindestens 2024 haben. Die gestiegenen Einkaufspreise, Energiekosten und Gehaltsaufwendungen übertreffen die ursprünglichen Schätzungen von 2020 deutlich. „Trotz der bestehenden Preisbindungen wird es nur bedingt möglich sein, diese Kostensteigerungen vollständig an die Kunden weiterzugeben“, so HERMOS.

Die Geschäftsführung betont, dass trotz der kurzfristigen Herausforderungen die langfristige Vision von HERMOS weiterhin auf soliden finanziellen Grundlagen basiert. Die strategischen Schritte, um Kosten zu optimieren, werden dazu beitragen, das Unternehmen auf seinem Wachstumspfad zu stärken und die Wettbewerbsfähigkeit zu festigen. So konnte im vergangenen Jahr die Firma Elektro Hofmockel GmbH & Co. Elektroanlagen KG gekauft werden. „Wir sind enthusiastisch und zuversichtlich, gemeinsam erfolgreich in diesem zukunftsreichen Umfeld agieren zu können und die Geschäfte nachhaltig voranzutreiben“, heißt es bei HERMOS.

Es war kein einfaches Jahr für die Mistelgauer HERMOS AG. Trotz Umsatzzuwachsen in fast allen Segmenten sieht sich das Unternehmen mit erhöhten Kosten im Einkauf, Energie und Personal konfrontiert – und hat damit schon eine der ersten Aufgaben für 2024: eine proaktive Kostenanalyse und gezielte Optimierungsmaßnahmen, um weiterhin profitabel zu wachsen.

2023 war für HERMOS von positiven Entwicklungen geprägt. Dennoch sah sich das Unternehmen mit herausfordernden Momenten konfrontiert, vor allem weil erhöhte Kosten im Einkauf, Energie und beim Personal eine unerwartete finanzielle Belastung verursachten. Deshalb hat



Bei der HERMOS AG blickt man zufrieden auf das vergangene Jahr zurück und hofft auf eine Fortsetzung des Erfolges in einem nicht einfachen Umfeld.

Darüber hinaus ist für das Unternehmen die Personalentwicklung eine zentrale Aufgabe. Hier müsse, so die Forderung an die Politik, die Attraktivität des deutschen Arbeitsstandortes gesichert werden. „Die Rekrutierung von Fachkräften aus dem Ausland gestaltet sich herausfordernd, während der Trend der inländischen Fachkräfte steigt,

den Standort Deutschland zu verlassen“, so die Erfahrungen. „Diese Entwicklung stellt eine ernsthafte Bedrohung für den Mittelstand dar, der mit einem zunehmenden Fachkräftemangel konfrontiert ist.“ Deshalb sei es dringend erforderlich, Deutschland als attraktiven Arbeitsmarkt zu stärken, um langfristige negative Auswirkungen auf Unterneh-

menswachstum zu verhindern und Abwanderungstendenzen entgegenzuwirken.

Expertenkontakt

HERMOS AG
Gartenstraße 19
95490 Mistelgau
www.hermos.com