



## Individuelle Beratung von kompetenten Mitarbeitern

**Waldshut (bin)** Die Volksbank Hochrhein feiert im Oktober den zehnten Geburtstag ihres Service-Centers, das am 4. Oktober 2005 in der Zentrale in der Waldshuter Bismarckstraße seine Arbeit aufnahm.

Das Service-Center hat sich in diesem Zeitraum zu einem zentralen Dienstleister und einem echten Erfolgsmodell entwickelt, was Zahlen eindrucksvoll unter Beweis stellen.

Hatten die Mitarbeiter des Service-Centers vor zehn Jahren im Schnitt noch rund 300 Kundenanrufe pro Tag zu bearbeiten, so sind es derzeit täglich rund 500 Anrufe, mit steigender Tendenz. Im vergangenen Jahr nutzten rund 119 000 Kunden das Angebot der Volksbank Hochrhein.

Von ursprünglich acht Vollzeitstellen wurden die Arbeitsplätze des Service-Centers auf derzeit elf Vollzeitstellen aufgestockt. Inzwischen beschäftigt das Service-Center 16 Mitarbeiter.

„Mit der Gründung unseres Service-Centers“, so Oxana

Ernst-Derr, Leiterin des Service-Centers, „wollten wir den Service für unsere Kunden und Mitglieder verbessern und erweitern. Die telefonische Erreichbarkeit sollte verbessert und natürlich die Beratungsqualität gesteigert werden. Unsere Kundenberater können sich so auf ihre Kernaufgabe konzentrieren und haben mehr Zeit für ein persönliches Gespräch und die individuelle Beratung, während die Anrufe im hauseigenen Service-Center aufgefangen werden.“

Ein wesentlicher Vorteil für Kunden und Mitglieder der Volksbank Hochrhein ist es, dass die Mitarbeiter des Service-Centers zwölf Stunden am Tag, von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr, auch nach Schalterschluss erreichbar sind.

Als ein ganz essentielles Qualitätsmerkmal des Service-Centers bezeichnet Oxana Ernst-Derr die Tatsache, dass neun von zehn der eingehenden Anrufe direkt bearbeitet werden und rund 80 Prozent der Anrufer direkt eine Lösung

oder eine Zwischenlösung erhalten.

So können die Kunden der Volksbank Hochrhein auch ohne lange Wartezeiten viele ihrer Bankgeschäfte telefonisch abwickeln und werden bei ihren Anfragen von geschultem Fachpersonal und ausgebildeten Bankkauffleuten mit dem nötigen Fachwissen betreut.

„Das“, so die Leiterin, „unterscheidet uns auch von anderen Banken. Unsere Kunden spüren die hohe Service- und Dienstleistungsqualität, die für uns selbstverständlich ist. Das positive Feedback spiegelt sich in der betriebswirtschaftlichen Entwicklung unserer Bank wider. Wir kennen unsere Region und unsere Kunden. So können wir uns individuell allen Veränderungen, Neuigkeiten und Bedürfnissen anpassen. Von diesem Mehrwert profitieren beide Seiten.“

Der Schwerpunkt der telefonischen Anfragen liegt auf Fragen rund um Konto, Karten und Kontobewegungen. „Aber auch Terminvereinbarung mit

### Service-Center

Kunden der Volksbank Hochrhein haben in den folgenden Geschäftsstellen der Bank die Möglichkeit, mit Mitarbeitern des Service-Centers während der Schalterschlusszeiten ins Gespräch zu kommen.

- **Waldshut:** Montag, 5., und Dienstag, 6. Oktober.
- **Tiengen:** Donnerstag, 8., und Freitag, 9. Oktober.
- **Albbruck:** Donnerstag, 15. Oktober.
- **Jestetten:** Dienstag, 20. Oktober.
- **Lauchringen:** Donnerstag, 22. Oktober.
- **Hohentengen:** Montag, 26. Oktober.
- **Küssaberg:** Dienstag, 27. Oktober.
- **Bonndorf:** Donnerstag, 29. Oktober.
- **Stühlingen:** Freitag, 30. Oktober.

einem persönlichen Berater oder Spezialisten in unserem Haus werden im Service-Center abgewickelt. Nicht zu vergessen ist der Online-Banking-Service, der immer mehr an Bedeutung gewinnt. In diesem Bereich möchten wir den Kunden spüren lassen, dass er nicht alleine ist, auch wenn er viele Bankgeschäfte online erledigen kann. Wir leisten hier gerne Hilfestellung in der Anwendung des Systems.“

Oxana Ernst-Derr: „Auch in Zukunft werden wir mit den digitalen Veränderungen mitgehen und unsere Dienstleistungen den Kundenbedürfnissen und dem Kundenverhalten anpassen.“



Der Arbeitsraum der Mitarbeiter des Service-Centers der Volksbank Hochrhein in der Zentrale an der Waldshuter Bismarckstraße präsentiert sich hell und großzügig eingerichtet. Auf dem Bild von links: Oxana Ernst-Derr, Leiterin des Service-Centers der Volksbank Hochrhein, sowie die Mitarbeiterinnen Samira Schönstädt und Franziska Joos.

BILD: CLAUD BINGOLD



Welche Wünsche können Sie sich heute erfüllen?



Mit Fondssparplänen so gut wie alle. Und das auch noch ganz flexibel.

Gerade in Zeiten niedriger Zinsen sind Fondssparpläne attraktiv und bieten ein hohes Maß an Flexibilität. Auch das ist sicher ein Grund, warum so viele Kunden wie noch nie unsere Fondssparpläne nutzen. Über eine Million Fondssparpläne helfen bereits dabei, dass sich Kunden millionenfach ihre Wünsche erfüllen. Fragen Sie jetzt Ihren Berater, wie auch Sie Ihre Wünsche erreichen können.

Wenn Sie mehr wissen möchten, fragen Sie Ihren Bankberater bei Ihrer Volksbank Hochrhein eG. Oder besuchen Sie uns auf [www.geld-anlegen-klargemacht.de](http://www.geld-anlegen-klargemacht.de)



Geld anlegen klargemacht

Ausführliche produktspezifische Informationen und Hinweise zu Chancen und Risiken der Fonds entnehmen Sie bitte den aktuellen Verkaufsprospekten, den Vertragsbedingungen, den wesentlichen Anlegerinformationen sowie den Jahres- und Halbjahresberichten. Die Sie kostenlos in deutscher Sprache bei Ihrer Volksbank Hochrhein eG oder direkt bei Union Investment Service Bank AG, Weißfrauenstraße 7/60311 Frankfurt am Main, unter [www.union-investment.de](http://www.union-investment.de) oder telefonisch unter 069 58998-6060 erhalten. Stand: 12. Juni 2015.

„Meine Bank ist auch nach Schalterschluss persönlich erreichbar.“



Volksbank Hochrhein  
Mo. – Fr. von 8:00 – 20:00 Uhr

**ServiceCenter  
Waldshut**

**+49 (0) 7751/886-0**

Hier ein Auszug aus dem Angebot unseres ServiceCenters:

- Kontostände / Umsätze
- Überweisungen
- Online-Banking-Service
- Vertragsauskünfte
- Dauerauftragsbearbeitung
- Lastschriftrückgaben
- Umsatznachforschungen
- Kartenbestellungen
- Karten sperren / entsperren
- Terminvereinbarungen / Rückrufwünsche
- Zinsbescheinigungen
- Adressänderungen
- Informationsservice

**Volksbank  
Hochrhein**