

Pressemitteilung:
„Neues Kundenberatungszentrum der Volksbank Pforzheim“

Pforzheim, 11.03.2020

FREI ZUR VERÖFFENTLICHUNG

Neues Kundenberatungszentrum der Volksbank Pforzheim

Pforzheim/Enzkreis: Versierte Beratung und umfassenden Service am Telefon bietet die Volksbank Pforzheim in ihrem neuen Kundenberatungszentrum im VolksbankHaus in Pforzheim. Kompetente Ansprechpartner sorgen im persönlichen Kontakt für die schnelle Erledigung aller Kundenanliegen. Damit baut die regionale Genossenschaftsbank ihr umfangreiches Leistungsangebot deutlich aus und schafft mehr Nähe für Mitglieder und Kunden.

„Weitgehend unbemerkt von der Öffentlichkeit entstand in den letzten Monaten eine neue und zugleich die nunmehr größte Filiale der Volksbank – unser neues Kundenberatungszentrum“, freut sich Volksbank-Chef Jürgen Zachmann. „Damit bauen wir unser Beratungs- und Serviceangebot qualitativ und quantitativ weiter aus und verbinden im Kundenerlebnis die digitale Welt mit persönlicher Nähe.“ Neben dem Leistungsangebot an den bestehenden Standorten stehen den Kunden über das Kundenberatungszentrum viele Leistungen auch telefonisch zur Verfügung.

Das neue Kundenberatungszentrum befindet sich im VolksbankHaus in Pforzheim und belegt eine komplette Etage, direkt über dem Vorstandsbereich. Dafür musste diese Etage zunächst freigeräumt werden, was zum Umzug ganzer Abteilungen innerhalb des Volksbank Hauses führte. Auf etwa 400 Quadratmetern entstanden daraufhin die neuen Räumlichkeiten. Moderne, lichtdurchflutete Räume sorgen für ein freundliches und angenehmes Ambiente. Die Büroausstattung sorgt für ein Höchstmaß an Komfort und eine positive Arbeitsatmosphäre. Auch an einen ansprechenden Rückzugsraum für die Ruhepause zwischendurch wurde gedacht, denn die Kundenfrequenz ist hoch: Rund 1.600 Anrufe verzeichnet das neue Kundenberatungszentrum im Durchschnitt pro Tag. Der Live-Betrieb startete bereits am 03.02.2020, zunächst als Probelauf für einen Teil der insgesamt geplanten Geschäftsvorfälle. Bis zum 01.04.2020 soll dann die volle Leistungskapazität entfaltet werden.

Pressemitteilung:
„Neues Kundenberatungszentrum der Volksbank Pforzheim“

Pforzheim, 11.03.2020

FREI ZUR VERÖFFENTLICHUNG

Für die Erledigung des jeweiligen Kundenanliegens sorgt ein ganzes Team kompetenter Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Alle verfügen über eine umfassende bankfachliche Ausbildung. Das Leistungsspektrum beinhaltet Auskünfte und Serviceleistungen gleichwertig zur Filiale, Beratungsleistungen zu typischen Bankprodukten, sowie einen breiten Support für elektronische Bankdienstleistungen. Fast alle Fragestellungen und Kundenwünsche können somit direkt und schnell bearbeitet werden.

Die Volksbank betrachtet die Eröffnung des Kundenberatungszentrums im eigenen Hause als nachhaltiges Bekenntnis zur Regionalität und als Investition in die Zukunft. „In der zunehmend digitalisierten Welt hat sich die Erwartungshaltung unserer Kunden stark geändert“, bemerkt Zachmann. „Neben einer guten Erreichbarkeit spielen vor allem der Komfort, die Service- und Beratungsqualität, sowie die Schnelligkeit der Lösungsfindung eine entscheidende Rolle.“ Dieser Entwicklung trage die Bank Rechnung. Auch technisch werden neue Maßstäbe gesetzt: In puncto Hard- und Software nimmt das regionale Institut derzeit eine Vorreiterrolle unter den genossenschaftlichen Banken ein.

Digitale Innovationen und gleichzeitig persönliche Nähe sind für die Volksbank Pforzheim kein Widerspruch. „Wir glauben weiterhin fest an die persönliche Kundenbeziehung und werden auf diese Weise den Ansprüchen unserer Kunden nun noch besser gerecht“, glaubt Zachmann. „Das Kundenberatungszentrum ist die logische Weiterentwicklung unseres Leistungsportfolios: Wir wollen die persönliche Erreichbarkeit auch im Zeitalter der Digitalisierung sicherstellen, und zwar dort wo die Kunden die Leistungen nachfragen.“

Während die Bank einerseits abnehmende Kundenfrequenzen in den Filialen feststelle, sei die Inanspruchnahme von qualifizierten Beratungen, sowie die Kontaktaufnahme über telefonische und digitale Kommunikationswege, stark gewachsen. Demzufolge baut die Volksbank Pforzheim ihr Angebot kundenorientiert aus, und bleibt aber als digitale Regionalbank auch in Zukunft persönlich. „Wir bleiben weiterhin in der Fläche, orientieren uns am Kundenverhalten und investieren bewusst dort, wo es den größten Nutzen für unsere Mitglieder und Kunden bringt“, so Zachmann.

**Pressemitteilung:
„Neues Kundenberatungscenter der Volksbank Pforzheim“**

Pforzheim, 11.03.2020

FREI ZUR VERÖFFENTLICHUNG

Was ändert sich für die Kunden? Voraussichtlich ab dem zweiten Halbjahr 2020 werden alle eingehenden Telefonanrufe bei der Volksbank Pforzheim, die auf der ursprünglich angewählten Rufnummer nicht persönlich entgegengenommen werden können, zentral zum bankeigenen Kundenberatungscenter geleitet. Dies betrifft auch Anrufe in den Filialen vor Ort. Im Kundenberatungscenter erfolgt daraufhin bei nahezu allen alltäglichen Bankgeschäften die sofortige Erledigung durch kompetente Bankfachleute. Rückruf- und Terminwünsche beim jeweils persönlichen Kundenberater sind selbstverständlich ebenfalls möglich und werden sofort für den Kunden terminiert. Wenn ein Anruf bei hohem Gesprächsaufkommen oder außerhalb der Öffnungszeiten einmal nicht persönlich entgegengenommen werden kann, wird das Anliegen aufgezeichnet und spätestens am folgenden Arbeitstag bearbeitet. Der Kunde wird umgehend über die Erledigung informiert.

Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenberatungscenters der Volksbank Pforzheim sind von Montag bis Freitag von jeweils 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar.

**Ansprechpartner
Volksbank Pforzheim eG**

Heiko Schleicher
Vorstandsassistent
Westliche Karl-Friedrich-Str. 53
75172 Pforzheim
Telefon: (0 72 31) 184-14 00
Telefax: (0 72 31) 184-71361
E-Mail: h.schleicher@vbpf.de