

Sparkasse HRV freut sich über gute Kundenbewertung Top-Noten bei Onlineumfrage

Was tut ein Unternehmen, wenn es wissen möchte, wie gut sein Angebot ankommt? Am aussagefähigsten ist es wohl, diejenigen zu fragen, die dieses Angebot nutzen – die eigenen Kunden. Was schätzen sie? Was könnte man aus ihrer Sicht besser machen? Wie zufrieden sind sie insgesamt? Die Sparkasse HRV hat das getan – und ist über das Ergebnis sehr erfreut.

Gut 1.600 Kunden beteiligten sich an einer Onlineumfrage zum Thema Kundenzufriedenheit und Digitalisierung, und die große Mehrheit gab der Sparkasse HRV dabei gute „Noten“. Ihre Gesamtzufriedenheit mit der Sparkasse beurteilten 96 % der Teilnehmer mit „ausgezeichnet“, „sehr gut“ oder „gut“. Damit verbesserte sich die Sparkasse gegenüber der letzten Umfrage um 8 %-Punkte. Besonders überzeugen konnte die Sparkasse in den Bereichen Serviceleistungen, Vertrauenswürdigkeit sowie Kundenbetreuung und Beratung. Letztere wird von den Kunden offenbar sehr geschätzt: Vor allem die Kunden, die in den letzten 12 Monaten eine Beratung in Anspruch genommen hatten, gaben der Sparkasse besonders gute Noten.

Die Freude über das gute Ergebnis ist natürlich groß – bei den Mitarbeitenden ebenso wie beim Vorstand. Darauf möchte sich die Sparkasse nun aber nicht ausruhen: „Unsere Kunden haben uns damit ein tolles Feedback gegeben. Das freut uns sehr und ist auch unser eigener Anspruch. Den wollen wir natürlich auch weiter erfüllen – und das geht nur, wenn man ständig am Ball bleibt“, sagt Udo Zimmermann, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse HRV.