

Sehr gute Bewertungen für Angebot der Sparkasse HRV Umfrage unter Firmenkunden

Sind die Kunden mit den angebotenen Leistungen des eigenen Unternehmens zufrieden? Wer auf diese Frage eine möglichst aussagefähige Antwort möchte, spricht am besten mit denjenigen, die das am besten beurteilen können – mit den Kunden selbst. Die Sparkasse HRV hat das getan und ihre Firmenkunden befragt – mit sehr guten Ergebnissen.

Fast 400 gewerbliche und freiberufliche Kunden beteiligten sich an der Befragung, die online, telefonisch und postalisch durchgeführt wurde. Vertreten waren Unternehmen verschiedenster Branchen und Größen. Inhalt der Befragung waren z. B. die Service- und Beratungsleistungen, das Informationsverhalten und das Preis-/Leistungsverhältnis im Vergleich zu Mitbewerbern. Daneben ging es auch um das Vertrauensverhältnis, die Weiterempfehlungsbereitschaft und den Wunsch, auch weiterhin Kunde der Sparkasse HRV zu bleiben.

Mit dem Ergebnis kann die Sparkasse sehr zufrieden sein. Sie konnte das gute Ergebnis der letzten Befragung vor zwei Jahren noch einmal „toppen“: 89 % der Teilnehmenden bewerten ihre Gesamtzufriedenheit mit der Sparkasse HRV mit ausgezeichnet, sehr gut oder gut. Auch die Bereitschaft, die Sparkasse HRV weiterzuempfehlen, liegt bei über 80 % und stieg gegenüber dem Ergebnis von vor zwei Jahren noch einmal. In allen Bereichen liegt die Sparkasse HRV über dem Durchschnitt des Rheinischen Sparkassen- und Giroverband – und das zum Teil deutlich. Die Befragten schätzen die Zuverlässigkeit der Sparkasse und das Engagement der Beraterinnen und Berater.

Der Vorstandsvorsitzende Udo Zimmermann freut sich besonders darüber, dass ein Großteil der Befragten die Sparkasse HRV weiterempfehlen würde: „Deutlicher kann man Wertschätzung und Vertrauen gegenüber einem Unternehmen kaum ausdrücken. Das ist eine große Anerkennung für unsere Arbeit!“

Es bestehe allerdings kein Anlass, sich nun auf den „Lorbeeren“ auszuruhen: „Kundenzufriedenheit muss man sich jeden Tag aufs Neue verdienen, und das geht nur mit permanentem Einsatz“, davon ist Zimmermann überzeugt. Als Hausbank des lokalen Mittelstands werde die Sparkasse deshalb auch weiterhin auf die individuelle und langfristige Begleitung der Unternehmen setzen – von der Existenzgründung bis zur Übergabe des Betriebs an einen Nachfolger.