Profil

Das bayerische Genossenschaftsblatt

PRAXIS

# Kompakt und kundennah

Die Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost sichert mit Kompaktfilialen die Präsenz in der Fläche. Das Konzept spart Kosten, bindet Kunden und interessiert längst auch andere Institute.

*Autor: Florian Christner, Redaktion „Profil“*

*Fotos: Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost*

Ein ganz normaler Donnerstagvormittag in der Filiale Schönau der Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost. Einheimische, darunter Geschäftsleute und Handwerker, und Touristen kommen vorbei. Sie heben Geld am Automaten ab oder drucken am Serviceterminal Kontoauszüge aus. Währenddessen berät

Kundenbetreuer Jürgen Waßmuth ein junges Paar zur Altersvorsorge. Sein Büro ist nur durch eine Glastüre von der Servicezone der Filiale getrennt. Im Wartebereich sitzt ein Rentner in einem der beiden Sessel und blättert im Geschäftsbericht der Bank. In etwa einer Viertelstunde wird Waßmuth frei sein und sich um ihn kümmern. Ein Infomonitor zeigt die verbleibende Wartezeit an.

So weit, so gewöhnlich. Oder doch nicht? Regelmäßig besuchen Delegationen anderer Genossenschaftsbanken Schönau am Königssee, um sich von Simon Zuhra das Konzept der Kompaktfilialen erklären zu lassen. „Selbst aus dem Nachbarland Österreich waren schon Gäste da“, berichtet der Leiter der Privatkundenberatung.

Simon Zuhra

Die Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost ist an 42 Standorten in den Landkreisen Traunstein und Berchtesgadener Land präsent. Vor zehn Jahren hatte das Kreditinstitut angefangen, seine Filialstruktur zu optimieren und die betriebswirtschaftlichen Kosten zu senken – ohne aber die Präsenz vor Ort aufzugeben. Heute unterhält die Bank elf Kompetenzzentren, sieben Beratungsgeschäftsstellen, 15 Selbstbedienungsfilialen und neun Kompaktfilialen – so wie die in Schönau am Königssee.

Das Konzept hinter den Kompaktfilialen ist eigentlich simpel. Es lässt sich in etwa mit „größtmöglicher Effizienz bei größtmöglicher Flexibilität für Mitarbeiter und

Kunden“ umschreiben. Folgende Merkmale kennzeichnen die Kompaktfilialen der Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost:

- Berater: Jeder Kompaktfiliale ist ein Berater zugeordnet. Der ist an drei Tagen in der Woche als Ansprechpartner für die Kunden vor Ort. Persönliche Beratung nach Terminvereinbarung ist von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr jederzeit möglich.

- Öffnungszeiten: Die Öffnungszeiten von zwei benachbarten Kompaktfilialen ergänzen sich. So ist zum Beispiel der Berater in der Filiale Schönau am Dienstag, Donnerstag und Freitag vor Ort, während seine Kollegin im rund 13 Kilometer entfernten Ramsau am Montag, Mittwoch und Freitag präsent ist. Dadurch finden die Kunden durchgängig von Montag bis Freitag in einer der beiden Filialen einen Ansprechpartner vor. Außerdem können sich die Berater bei Krankheit oder Urlaub vertreten. Zusätzlich stehen den Kunden die Kompetenzzentren der Bank jederzeit zur Verfügung.

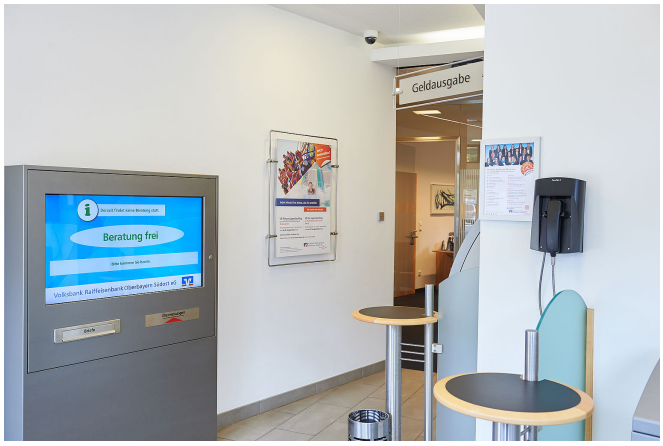
- Service-Leistungen: Alle Kompaktfilialen bieten Service-Leistungen an, allerdings nur in Selbstbedienung. Jede Filiale verfügt mindestens über einen Ein- und Auszahlungsautomaten und ein Service-Terminal mit Kontoauszugsdrucker, das zum Beispiel auch Überweisungen ermöglicht. In Kompaktfilialen mit entsprechender Nachfrage - vor allem im touristisch geprägten Teil des Geschäftsgebiets - hält die Bank auch Münzrollengeber vor. Service-Mitarbeiter gibt es in diesen Filialen nicht.

- Service-Telefon: Jede Kompaktfiliale verfügt über ein kostenfreies Service-Telefon zum Kundenservice-Center „VR Service“ der Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost im Kompetenzzentrum Siegsdorf. Sobald die Kunden den Hörer abheben, werden sie automatisch verbunden. So haben sie immer einen Ansprechpartner, auch wenn der Berater nicht persönlich vor Ort ist. Über den „VR Service“ können die Kunden umfangreiche Telefonbanking-Leistungen in Anspruch nehmen. Das reicht von einfachen Überweisungen und Terminvereinbarungen über Wertpapierorders bis zur Weiterleitung zur Schadenshotline bei Versicherungsfällen. Die Mitarbeiter des Kundenservice-Centers sind Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr erreichbar.

- Anbindung: Alle Kompaktfilialen befinden sich im Umfeld eines der elf Kompetenzzentren der Bank. Dort hält das Institut für seine Kunden alle Beratungs- und Finanzdienstleistungen inklusive der Bargeldversorgung am Schalter vor. Die Entfernung von der Kompaktfiliale Ramsau bis zum Beratungszentrum Berchtesgaden beträgt zum Beispiel rund 13 Kilometer. Außerdem können die Berater in den Kompaktfilialen bei Bedarf die Spezialisten des Hauses

zum Gespräch hinzuziehen, etwa für Baufinanzierungen, für die Vermögensanlage oder die Generationenberatung. So ist vor Ort eine umfassende Betreuung der Kunden sichergestellt.

- Ausstattung: Die Ausstattung aller Kompaktfilialen ist ähnlich. Neben dem Service-Bereich mit den Automaten gibt es einen kleinen abgetrennten Wartebereich sowie das Büro des Beraters. Auf dem sogenannten Geno-Infomonitor werden die Kunden im Service-Bereich über aktuelle Nachrichten sowie Dienstleistungen der Bank informiert. Außerdem sehen die Kunden, in wie vielen Minuten der Berater voraussichtlich wieder frei ist.



Merkmale einer Kompaktfiliale der Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost: Links der Infomonitor, auf dem Besucher angezeigt bekommen, ob der Berater frei ist. Rechts das Service-Telefon. Die Kunden werden automatisch mit dem Kundenservice-Center der Bank verbunden.

## Präsenz als Differenzierungsmerkmal

„Wir wollen in der Region präsent bleiben und die genossenschaftliche Beratung sowie die Versorgung mit Finanzdienstleistungen in der Fläche erhalten“, erklärt Zuhra die Strategie hinter den Kompaktfilialen. „Gleichzeitig sind wir bestrebt, durch einen möglichst hohen Automatisierungsgrad im Service-Bereich kosteneffiziente Filialstandorte mit möglichst niedrigen Fixkosten je Kundenverbindung zu erreichen.“

Die Verwurzelung in der Region sei die „genossenschaftliche DNA“ des Instituts.

„Wenn wir unsere Präsenz in der Fläche aufgeben würden, wären wir von der Konkurrenz kaum noch zu unterscheiden“, sagt der Leiter der Privatkundenberatung. Das bestätigt auch der Vorstandsvorsitzende Josef Frauenlob: „Zeitgemäße Filialen und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind nach unserer Überzeugung unverzichtbare Bindeglieder zwischen unserer Genossenschaft und unseren Mitgliedern und Kunden. Diese Beziehungen können durch digitale Zugangswege zwar sinnvoll ergänzt, nicht aber ersetzt werden.“

## Personal- und Objektkosten senken

Durch die kompakte Aufteilung der Filiale – daher der Name – reduziert die Bank Miet- und Objektkosten. Bedeutender ist jedoch die Einsparung bei den Personalkosten durch die Automatisierung der Bargeldversorgung. Denn sobald die Mitarbeiter Zugang zu Bargeld haben, macht die Gesetzliche Unfallversicherung strenge Sicherheitsauflagen, um die Gefahr von Raubüberfällen zu minimieren. Selbst wenn sich der Tresor nur zeitverzögert öffnen lässt, müssen mindestens zwei Angestellte mit „direktem Blickkontakt“ in der Filiale anwesend sein, um bei Bedarf auf die vorhandenen Bargeldbestände zugreifen zu können. So schreibt es die Unfallverhütungsvorschrift (UVV) Kassen vor.

Diese Personalkosten seien heute kaum noch darstellbar, sagt Bereichsleiter Zuhra. „Wir müssten für die persönliche Bargeldversorgung zwei Mitarbeiter vorhalten, obwohl dieser Service nur noch selten gefragt wird.“ Der Berater zähle nicht mit, weil er keinen direkten Blickkontakt habe, wenn er im Beratungsgespräch ist. Die Kompaktfilialen ermöglichen es der Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost an dieser Stelle, ihr Personal effizienter einzusetzen. Dabei muss sich kein Service-Mitarbeiter Sorgen machen, bei einer Umstellung auf eine Kompaktfiliale seinen angestammten Arbeitsplatz zu verlieren. Eine Veränderung werde nur geprüft, wenn ohnehin personelle Veränderungen anstehen. „Wir müssen uns im Gegenteil

anstrengen und unsere Mitarbeiter weiterentwickeln, um den anstehenden Generationswechsel zu meistern. Da können wir auf niemanden verzichten“, sagt Zuhra.

## Mitarbeiter nehmen die Kunden an die Hand

„Bei aktuellen Veränderungen, Modernisierungsbedarf oder Personalveränderungen ist die Kompaktfiliale immer eine Option“, sagt Zuhra. Wichtig sei jedoch, die Kunden umfassend auf die Umstellung vorzubereiten. „Anfangs hatte ein Mitarbeiter vier Wochen lang nur die Aufgabe, die Kunden der Kompaktfiliale an die Hand zu nehmen und ihnen das neue Konzept und die Technik der Automaten zu erklären“, berichtet Zuhra. Ebenso hat die Bank die im Jahr 2010 noch populären Sparbücher auf sogenannte Loseblatt-Sparbücher umgestellt. So können sich die Kunden ihre Sparbuch-Auszüge am Kontoauszugsdrucker selbst holen oder idealerweise als elektronischen Kontoauszug beziehen.

Zudem wurde penibel darauf geachtet, dass alle Kunden einer Kompaktfiliale über eine Girokarte mit PIN verfügen. Noch vor wenigen Jahren kam es vor, dass Kunden ihre Karte oder PIN verlegt hatten, weil sie bis dahin ja persönlich am Schalter ihr Bargeld erhielten. „Im Gegensatz zur ersten Umstellung im Jahr 2010 sehen wir das heute alles viel gelassener, da sich die Akzeptanz und die Technik der Automaten seitdem nochmal deutlich verbessert haben“, berichtet Zuhra.

## Keine Beschwerden

Überhaupt hat der Bereichsleiter Privatkundenberatung der Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost bisher nur gute Erfahrungen mit den Kompaktfilialen gemacht. „Wir haben keinen einzigen Kunden verloren.“ Nur eine Dame habe anfangs darauf bestanden, mit ihrem Sparbuch weiterhin am Schalter

Bargeld abzuheben. „Aber auch hier konnten wir eine überzeugende Lösung bieten“, erzählt Zuhra. Viele Kunden seien sogar dankbar gewesen, dass sich die Bank klar zur Region bekenne und die Filialen erhalte. Anfangs habe das Institut durch die Kompaktfilialen sogar neue Privat- und Gewerbekunden gewonnen, weil diese den Service der modernen Automaten zu schätzen wussten und sie am Abend noch schnell die Tageseinnahmen einzahlen konnten. „Da waren wir der Konkurrenz einen Schritt voraus“, so Zuhra.

Weil sich die Kompaktfilialen bewährt haben, entwickelt die Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost diesen Geschäftsstellentyp weiter. „Seit Kurzem testen wir in Piding unsere erste ‚Kompakt Plus Filiale‘“, berichtet Zuhra. Diese sei für Standorte geeignet, die sich von der Größe zwischen einer normalen Beratungsgeschäftsstelle und einer Kompaktfiliale befinden. In diesen Kompakt Plus Filialen arbeiten mehrere Berater, in Piding sind es zwei. Das Service-Angebot wird wie bei den Kompaktfilialen über Automaten sichergestellt. Ebenso gibt es kein Bargeld am Schalter.

Dafür gibt es in der Kompakt Plus Filiale in Piding wieder eine Service-Mitarbeiterin, jedoch mit einem neuen Rollenverständnis. Zu ihren Aufgaben gehören Terminvereinbarungen, Unterstützungsleistungen für die Berater im Hintergrund und die Koordination aller Aufgaben in der Filiale. Außerdem soll sie den Kunden bei den Service-Angeboten der Bank helfen, inklusive der digitalen Leistungen. „Wir stellen uns das eher so vor wie an einer Hotelrezeption. Die Mitarbeiterin ist erste Ansprechpartnerin für alle Kunden und die gute Seele der Filiale“, erklärt Zuhra. Denn bei allen Vorteilen digitaler Services müsse immer klar sein: „Wir leben davon, dass die Kunden uns kennen. Deshalb vertrauen sie uns. Diese Wertschätzung dürfen wir nicht verspielen.“

## GVB unterstützt Mitgliedsbanken bei der Filialanalyse

Filialen und die persönliche Beratung vor Ort sind nach wie vor ein bestimmendes Element im Marktauftritt der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken. Im Rahmen des Projekts KundenFokus bietet der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) seinen Mitgliedsbanken Unterstützung an, um ihre Filialnetze fit für die Zukunft zu machen. Zusammen mit dem DG Verlag hat er dafür auf Bundesebene ein einheitliches Verfahren entwickelt. Gemeinsam mit der Bank analysiert der GVB das bestehende Filialnetz und erarbeitet Optimierungsvorschläge.

Fragen von Mitgliedern zu dieser Unterstützungsleistung des GVB beantworten Manfred Karl (089/2868-3864) und Markus Hälmle (089/2868-3867). Weitere Informationen und Unterstützungsleistungen zu Filialtypen und Filialnetz erhalten Mitglieder auf der GVB-Themenseite KundenFokus sowie im VR-Baukasten. Auch beim Aufbau eines KundenServiceCenters oder KundenDialogCenters bietet der GVB seinen Mitgliedern Unterstützung an.

**WEITERFÜHRENDE LINKS**

- Der Internetauftritt der Volksbank Raiffeisenbank Oberbayern Südost