



„Banking Dahoam“

Neue Raumkonzepte I: Die Raiffeisenbank Straubing stellt sich in ihrer neuen Geschäftsstelle in Rain dem veränderten Kundenverhalten

Eine weiß getünchte Halle in Würfel-Form mit einer meterhohen Glasfront. Darin befinden sich: keine Pflanzen, keine Stühle, keine Prospekte. Stattdessen beherrscht ein freistehender, drei Meter langer, dunkelgrauer Tisch aus Beton den Raum. Wer die neu gebaute Geschäftsstelle der Raiffeisenbank Straubing in der Gemeinde Rain betritt, soll nicht abgelenkt werden.

Ein leuchtendes VR-Logo und die rundherum angeordneten Logos aller Verbundpartner der genossenschaftlichen FinanzGruppe sind der zentrale Farbakzent in dem Würfel. Ansonsten stehen die Angebote und Dienstleistungen der Bank im Fokus. Neben Geldautomat und Kontoauszugsdrucker zählt dazu ein großer Info-Monitor. Dort werden vor allem die digitalen Dienstleistungen der Kreditgenossenschaft vorgestellt. Darüber hinaus können sich die Kunden an einem interaktiven „Touch-Pult“ neben den Automaten über die Angebote der Bank informieren.

Neuer Standort im Gewerbegebiet

Kommen Kunden zur Beratung in die Filiale, ist der Tisch aus Beton der erste Kontaktpunkt. Dort werden die Besucher begrüßt. So soll ein Gefühl der Nähe entstehen. In der Halle steht zudem ein sogenannter Medienberater bereit, der aktiv auf die Kunden zugeht und ihnen am großen Tisch mithilfe des Info-Monitors und einem Tablet erklärt, wie sie ihre Bankgeschäfte online oder am Telefon erledigen können.

„Wir wollen in der neuen Filiale persönliche und digitale Bankdienstleistungen vereinen und die Kunden ermutigen, unsere Online-Angebote zu nutzen“,

sagt der Vorstandsvorsitzende der Raiffeisenbank Straubing, Rainer Haas. Das sei in der Vorgänger-Geschäftsstelle in Rain nicht in dem Maß möglich gewesen. Deshalb der Neubau für rund 1 Million Euro.

„Banking dahoam“ heißt das neue Konzept. „Die Menschen sollen selbst entscheiden, wann, wo und wie sie mit uns in Kontakt treten wollen“, erklärt Haas. Wenn der Kunde seine Bankgeschäfte zu Hause am Rechner oder unterwegs am Smartphone erledigen möchte, müsse die Bank die Nutzung so leicht wie möglich machen. Auch deshalb hat sich die Raiffeisenbank Straubing die Internetadresse www.banking-dahoam.de gesichert. Unter dieser findet der Kunde die Webseite der Bank mit Informationen zu allen Kanälen der Kommunikation.

Wünschen Kunden eine persönliche Beratung in der Filiale, ist dies montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr möglich. Auf einem „Stundenplan“ ähnlich wie in der Schule können die Kunden auf einen Blick erkennen, zu welchen Zeiten die Geschäftsstelle Rain online, telefonisch, zur persönlichen Beratung oder für Service-Leistungen vor Ort erreichbar ist, getreu dem Motto „Öffnungszeiten: Immer – Überall“. Die Bank hat den neuen Standort in einem Gewerbegebiet an der Bundesstraße 8, in unmittelbarer Nachbarschaft eines Edeka-Markts, bewusst gewählt. Das macht es den Menschen leicht, den täglichen Einkauf mit einem Besuch ihrer Bank zu verbinden.

Kommt ein Kunde zum Beratungsgespräch, gibt es hinter der Eingangshalle drei separate, mit hellen Möbeln eingerichtete Besprechungsräume. Kunde und Berater sitzen nebeneinander an einem

halbrunden Besprechungstisch mit Blick auf einen großen Bildschirm an der Wand. Der Kunde kann so jederzeit die Eingaben und Berechnungen, die der Berater über seine Funktastatur macht, nachverfolgen. „Die Transparenz und das Nebeneinander sollen gegenseitiges Vertrauen schaffen“, sagt Haas.

Beratung auch am Sonntag

Neben der Beratung in der Filiale bietet die Raiffeisenbank Straubing seit Kurzem „Banking Dahoam“ wörtlich genommen und damit persönliche Beratung beim Kunden zu Hause an – auf Wunsch auch an Sonn- und Feiertagen. Möglich macht das die Einführung von Gleitzeit. Die Mitarbeiter entscheiden selbstständig, zu welchen Zeiten sie in der Filiale sind und wann sie Termine bei den Kunden wahrnehmen. „Dadurch können sie erheblich besser auf die Kundenwünsche eingehen“, sagt Bankvorstand Haas.

Als Folge der flexiblen Arbeitszeiten gibt es in der neuen Geschäftsstelle keine festen Büros mehr. Stattdessen steht ein „Teamzimmer“ mit sechs variablen Arbeitsplätzen zur Verfügung, die von allen zwölf Mitarbeitern im Marktbereich je nach Bedarf gleichermaßen genutzt werden können. „Das fördert den Austausch zwischen den verschiedenen Geschäftsbereichen und stärkt den Teamgeist“, sagt Haas. All das ist auch nötig, hat die Bank doch ein ehrgeiziges Ziel: „Wir wollen in der Region eine führende Position einnehmen“, so der Vorstandsvorsitzende. aw



Mithilfe eines Tablets erklären Mitarbeiter die digitalen Angebote der Bank.