

Qualität des Kundendienstes erneut bestätigt: Die Volksbank belegt Platz eins in Südtirol

Die Bank hat zum vierten Mal in Folge vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen das Qualitätssiegel „Italiens Beste – Dienstleistungssieger 2024“ erhalten. In der Kategorie „Regionalbanken“ belegt die Volksbank Platz eins in Südtirol und Platz drei in Trentino-Südtirol für die Qualität ihres Kundendienstes.

Das Jahr 2024 beginnt für die Volksbank mit einer wichtigen Anerkennung: Als Regionalbank belegt die Volksbank den ersten Platz in Südtirol, wenn es um die Qualität des Kundenservices geht. So das Ergebnis der Marktstudie „Dienstleistungssieger 2024“ vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen. Das Institut führt unabhängige Marktanalysen zu Produkten und Dienstleistungen durch, die die wirtschaftlichen und qualitativen Aspekte von Unternehmen in verschiedenen Branchen untersuchen.

Die heuer zum 10. Mal durchgeführte Studie beruht auf einer Online-Umfrage, die von August bis September 2023 unter rund 358.000 Kunden durchgeführt wurde, die in Bezug auf geografische Lage, Geschlecht und Alter repräsentativ für die italienische Bevölkerung sind. Konkret wurden die Teilnehmenden gefragt, ob sie in den letzten drei Jahren Kunde der Bank gewesen sind und wie sie den Kundenservice erlebt hatten. Das Ergebnis wird durch den Prozentsatz der Kunden dargestellt, die den erhaltenen Service als sehr gut bewertet haben. Dieser Indikator wird auch als „Service Experience Score“ bezeichnet.

Die Untersuchungsmethodik der Studie „Dienstleistungssieger 2024“ erfasst das gesamte Kundenerlebnis: vom Erwerb eines Produkts bis hin zur After-Sales-Phase. Die Volksbank erhielt von den befragten Kunden 54,50 Punkte für die Qualität des Vertriebsnetzes mit seinen über 160 Filialen im Einzugsgebiet, die digitalen Kanäle, die einen hohen Servicestandard gewährleisten müssen sowie für das Contact Center, das die Tätigkeit der Filialen und Beratungszentren konkret unterstützt und den Kunden die eigenständige Nutzung aller digitalen Tools ermöglicht.

„Die hervorragende Platzierung in Trentino-Südtirol ist eine weitere Bestätigung unserer Arbeit und unseres Engagements. Ich möchte mich bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre Professionalität, ihr Engagement und ihre Aufmerksamkeit bedanken, die sie täglich unseren Kundinnen und Kunden entgegenbringen. Dies ist das Ergebnis einer mehrjährigen Entwicklung und eines konstanten Wachstums. Kunden erwarten heute zufriedenstellende Erlebnisse an allen Kontaktpunkten, über die sie Produkte und Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Diese Anerkennung beweist, dass wir bei der Schaffung der Werte für unsere Stakeholder den richtigen Weg eingeschlagen haben und dass die Dienstleistungen, die wir über die verschiedenen Kanäle zur Verfügung stellen, sehr geschätzt werden“, sagt Alberto Naef, Generaldirektor der Volksbank.

Die Volksbank in Trentino-Südtirol. Die Präsenz der Volksbank in Trentino-Südtirol ist breit gefächert und gut verteilt auf die Provinzen Bozen und Trient. In Trentino-Südtirol ist die Bank mit 70 Filialen, 5 Corporate Zentren und 3 Private Zentren mit insgesamt 790 Mitarbeitenden vertreten, sowohl in den Filialen als auch im Contact Center, die den über 140.000 Kundinnen und Kunden zur Verfügung stehen. Die Nähe zum Einzugsgebiet zeigt sich auch in der Unterstützung von zahlreichen Vereinen im sportlichen, wirtschaftlichen und sozialen Bereich.

Qualitätssiegel vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen (ITQF) auf der Grundlage einer Online-Umfrage, die die Bewertungen von 358.000 Kunden in 203 Branchen der italienischen Wirtschaft gesammelt hat. Die Verwendung des Siegels erfolgt gegen den zahlungspflichtigen Erwerb einer Jahreslizenz.

Mehr Infos unter <https://istituto-qualita.com/campioni-del-servizio-2024/> (nur auf Italienisch verfügbar)

Kontakt:

Südtiroler Volksbank AG
Media Relations

Maria Santini
maria.santini@volksbank.it