

**Kriterien zur Messung der Beratungs- und Servicequalität im Kunden-Direktservice (Sparkassen / Banken)**

Tester: Einkommen netto 8.000,00 €  
 --> Depot 250.000 € (Rentenwerte)  
 --> wünscht Girokonto über 10.000 € und Dispokredit

Berater: --> wünscht Master-Card Gold  
 --> will möglichst viel per Telefon und Internet erledigen und abschließen  
 --> will App-Anwendungen

Institut: --> zusätzlich Berater sprechen, wenn es notwendig ist  
 --> möchte auch Filialen aufsuchen können

Fragen (Bewertungen)		sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	
		1	2	3	4	5	
<b>1. Telefon</b>							
		1	2	3	4	5	
1.1	Telefonische Erreichbarkeit						
	Telefonatmosphäre:						
1.2	Höflichkeit / Atmosphäre / Beratungszeit						
<b>Zwischensumme I</b>		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>Note Teil I (2/30 Gewichtung)</b>							0,0000000
<b>Musterbewertung I. Teil</b>							
<b>2. Telefongespräch</b>		1	2	3	4	5	
2.1	Berater lässt Kunden ausreden / vortragen						
2.2	Berater stellt sich und Bank / Sparkasse vor						
2.3	Der Berater analysiert die Wünsche						
2.4	Die Bedarfsanalyse ist verständlich						
2.5	Die Bedarfsanalyse trifft auf den Punkt						
2.6	Die Bedarfsanalyse ist vom Umfang her passend						
2.7	Der Berater beantwortet Einwände						
2.8	Der Berater gibt ein konkretes Angebot						
2.9	Berater bietet Umzugsservice an						
2.10	Gesprächsprotokoll / Beratungsprotokoll wird zugesandt						
2.11	Das Angebot passt für:	1	2	3	4	5	
2.11.1	Kontoservice (Telefon/ Internet)						
2.11.2	Online Banking						
2.11.3	App Anwendungen						
2.11.4	Betreuung per Telefon						
2.11.5	Live Chat / Live Video						
2.11.6	Direktabschlüsse (Telefon/ Internet)						
<b>Zwischensumme II</b>		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>Note Teil II (16/30 Gewichtung)</b>							0,0000000
<b>Musterbewertung II. Teil</b>							
<b>3. Ergebnis</b>		1	2	3	4	5	
3.1	Das Ergebnis ist						
3.2	Die Informationen sind verständlich und						
3.3	Die Produktunterlagen für die Apps sind						
3.4	Die Produktunterlagen für Live-Chat/Video/Mail sind						
3.5	Die Produktunterlagen für Betreuung Telefon/ Filiale sind						
3.6	Die Produktunterlagen für Direktabschlüsse sind						
<b>Zwischensumme III</b>		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>Note Teil III (6/30 Gewichtung)</b>							0,0000000
<b>Musterbewertung III. Teil</b>							
<b>4. Filialservice</b>		1	2	3	4	5	
4.1	Berater stellt sich und Bank / Sparkasse vor						
4.2	Der Berater analysiert die Wünsche						
4.3	Die Bedarfsanalyse ist vom Umfang her passend						
4.4	Berater bietet Umzugsservice an						
4.5	Betreuungsorganisation Filiale						
4.6	Qualität des Erstgesprächs						
<b>Zwischensumme IV</b>		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>Note Teil IV (6/30 Gewichtung)</b>							0,0000000
<b>Musterbewertung IV. Teil</b>							
<b>Gesamtnote</b>							0,00