

Kriterien zur Messung der Beratungsqualität (Firmenkunden)

Tester:	Eröffnung eines Immobilienbüros: --> Geschäftskonto eröffnen --> Privatkonto eröffnen
Berater:	Fragen: --> Preise, Konten, etc. --> Dispokredit 10 Tsd. Euro
Institut:	--> Betriebsmittelkredit – Anforderungen 30 Tsd. Euro --> Betriebliche Altersvorsorge --> Kreditkarten

Fragen / Bewertungen	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
	1	2	3	4	5

1. Terminvereinbarung / Empfang	1	2	3	4	5
---------------------------------	---	---	---	---	---

1.1	Terminvereinbarung / Empfang:					
1.2	Atmosphäre					
Zwischensumme I						
Note Teil I (Gewichtung 2/30)						
Musterbewertung I. Teil						

2. Gespräch	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

2.1	Berater lässt Kunden ausreden / vortragen					
2.2	Berater stellt sich und Bank / Sparkasse vor					
2.3	Fragen zur finanziellen Situation					
2.4	Fragen zu Daten des Unternehmens					
2.5	Persönliche und finanzielle Situation umfänglich?					
2.6	Entdeckte der Berater weitere Bedarfslücken?					
2.7	Empfehlungen umfangreich und kundengerecht					
2.8	Auf Lösungsvorschläge bezogene Unterlagen					
2.9	Interesse am Anliegen und an der Person					
2.10	Eindruck nach der besten Lösung					
2.11	Berater um den Kunden bemüht					
2.12	Kosten der empfohlenen Lösung dargestellt					
2.13	Nachteile verständlich dargestellt					
2.14	Erläuterungen insgesamt gut verständlich					
2.15	Hinweis auf notwendige Unterlagen					
2.16	Berater bietet Termin für Detailberechnung an					
2.17	Berater achtet auf Cross-Selling (z.B. Versicherungen)					
Zwischensumme II						
Note Teil II (Gewichtung 17/30)						
Musterbewertung II. Teil						

3. Die Ausführung passt für:	1	2	3	4	5
------------------------------	---	---	---	---	---

3.1	Geschäftskonto					
3.2	Privatkonto					
3.3	Dispokredit					
3.4	Betriebsmittelkredit					
3.5	Cross-Selling					
3.6	Erforderliche Unterlagen / Mitgaben					
Zwischensumme III						
Note Teil III (6/30 Gewichtung)						
Musterbewertung III. Teil						

4. Sachgerechtigkeit	1	2	3	4	5
----------------------	---	---	---	---	---

4.1	War der Berater fachlich sicher?					
4.2	Nach objektiven Kriterien beraten?					
4.3	Erläuterungen des Berater hinreichend					
4.4	Vorgebrachte Argumente überzeugend					
4.5	Umfang der Gesprächsdokumentation					
Zwischensumme IV						
Note Teil IV (5/30 Gewichtung)						
Musterbewertung IV. Teil						

Gesamtnote						
-------------------	--	--	--	--	--	--