

## Kriterien zur Messung der Beratungsqualität (Sparkassen / Banken)

Tester: Einkommen netto 2.000,00 €  
 --> Tagesgeldkonto 10.000 €  
 --> will 30.000 € Kredit

Berater: --> Depot 25.000 € (Rentenwerte)  
 --> wünscht Dispokredit über 10.000 €  
 --> wünscht Master-Card Gold

Institut: --> wünscht Altersvorsorge

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 Höflichkeit / Atmosphäre / Beratungsumgebung / mit Begleitung / wurde abgeholt					

**Zwischensumme I**  
**Note Teil I (2/30 Gewichtung)**

█

**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 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 vorgelegt (ohne Unterschrift)					

2.11 Das Angebot passt für:	1	2	3	4	5
-----------------------------	---	---	---	---	---

2.11.1 Kontoservice					
2.11.2 Kreditrahmen					
2.11.3 Altersvorsorge					
2.11.4 Depot					
2.11.5 Kreditkarte					
2.11.6 Geldanlage					

**Zwischensumme II**  
**Note Teil II (16/30 Gewichtung)**

█

**Musterbewertung II. Teil**

3. Ergebnis	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

3.1 Das Ergebnis ist					
3.2 Die Produktunterlagen sind verständlich und					
3.3 Die Produktunterlagen für die Geldanlage sind					
3.4 Die Produktunterlagen für die Kreditkarte sind					
3.5 Die Produktunterlagen für die Kredite sind					
3.6 Die Produktunterlagen für die Altersvorsorge sind					

**Zwischensumme III**  
**Note Teil III (6/30 Gewichtung)**

█

**Musterbewertung III. Teil**

4. Konditionen	1	2	3	4	5
----------------	---	---	---	---	---

4.1 Zinssatz Geldanlage					
4.2 Zinssatz Dispokredit					
4.3 Gebühren Depot					
4.4 Zinssatz Tagesgeld					
4.5 Erklärung zur Einlagensicherung					
4.6 Kosten für das Girokonto					

**Zwischensumme IV**  
**Note Teil IV (6/30 Gewichtung)**

█

**Musterbewertung IV. Teil**

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