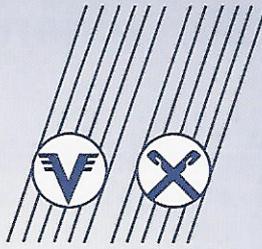


GRK



NEWS

Der Report  
für die erfolg-  
reiche Bank  
der Zukunft



## **Bediente Selbstbedienung**

*- Ein Beispiel zum Filialkonzept der Zukunft*

- ◆ **Lotus Notes - Domino - Internet**
- ◆ **Mit Vermögensberatung in die Offensive**
- ◆ **Neue Anwendung: Kartenverwaltung**
- ◆ **ec-cash: Stolze Bilanz dank konsequenter Marktbearbeitung**



Eine Filiale, die an sieben Tagen in der Woche 24 Stunden geöffnet hat? - Die zukunftsweisende SB-Filiale der Volksbank Eisenberg in Bad Klosterlausnitz setzt seit ihrer Eröffnung am 25. August 1997 Akzente. Nur 2 Mitarbeiter betreuen etwa 600 Kunden. Dies wird möglich durch die konsequente Umsetzung eines kundenfreundlichen, umfassenden SB-Konzeptes, an dessen Entwicklung das GRK wesentlichen Anteil hatte.

„Wir haben in unserer SB-Filiale keine Trennwände mehr, nur ein gläsernes, schalldichtes Beratungszimmer. Zwischen den Kunden und dem Bankmitarbeiter ist kein Schreibtisch, hinter dem man auf Distanz gehen



## SB-Filiale in Bad Klosterlausnitz: Bediente Selbstbedienung

kann. Man begegnet sich auf gleicher Ebene, das persönliche Gespräch kommt so ganz ungezwungen in Gang und unsere Kunden sind begeistert“, so Vorstand **Klaus Euler** (34).

Geschäftsstellenleiter **Joachim Hartmann** und seine Mitarbeiterin **Heike Bösenberg** sind nicht nur von der bediener-



Einzahlung

Auszahlung

Kontoauszüge

Service Briefkasten  
Überweisung • Bankpost  
Scheckreifeiter

Kontenübersicht  
Kontoversicherung  
Kontoauszug

Überweisung  
Spenden  
Dauerauftrag



freundlichen Technik, sondern vor allem auch von der überaus positiven Reaktion der Kunden angetan. „Alles ist komfortabler, in einem ansprechenden Design und wir haben eine völlig neue Beratungsqualität mit allerbesten Kommunikation“, schwärmt Hartmann. Und auch Heike Bösenberg möchte die technischen Hilfen nicht mehr missen.

**Walter Wegner** (s. Bild oben),

ein rüstiger 82-Jähriger, der gerade während unserer Fotoaufnahmen seine neue EC-Karte mit Chip erhielt, sieht auch einen weiteren Aspekt: „Das Risiko von Einbrüchen und Banküberfällen nimmt ab, da alles nur über Automaten läuft.“

Den etwa 200 Meter längeren Fußweg zur neuen Geschäfts-

stelle nimmt er gerne in Kauf, denn die Mitarbeiter haben dank der Entlastung von zeitraubender Routinearbeit viel Zeit für ein persönliches Gespräch.