



MENDENER BANK eG

KUNDENCENTER BÖSPERDE



accodo 

PLANER | EINRICHTER | LÖSUNGSPARTNER

Die Omnikanalbank.

Kundennähe war und ist für die Mendener Bank ein wesentlicher Faktor in ihrem Vertriebs- und Marketingkonzept. Die Umsetzung des Omnikanal-Modells war eine wichtige Voraussetzung um den veränderten Kundenanforderungen gerecht zu werden. Zukünftig möchte die Mehrzahl der Kunden situativ und nach Bedarf die Zugangswege in den drei Vertriebskanälen „Persönliches Banking“, „Digital-persönliches Banking“ bzw. „Digitales Banking“ nutzen.

Ziel der Neugestaltung des KundenCenters Böisperde war es, die vielfältigen Ansprüche von direkter persönlicher Beratung zum einen und die Flexibilität über alle digitalen Kanäle zum anderen aufzugreifen und umzusetzen. Die aktuellen Wünsche und Ziele der Mitglieder und Kunden der Mendener Bank standen bei den Überlegungen zu jeder Zeit im Mittelpunkt.

Die Mendener Bank ist sehr bestandsschonend an das neue Projekt herangegangen. Die Raumstrukturen sind größtenteils erhalten geblieben. Nur Wände und Böden sind neu gestaltet worden. Wesentliche bauliche Veränderungen gab es bei dem neuen KundenDialogCenter:

Service, der sich sehen lassen kann.

Das KundenCenter Böisperde wurde durch die bauliche Veränderung für den Kunden in verschiedene Bereiche eingeteilt.

Das gesamte Foyer ist in einer einheitlichen sehr stylischen Gestaltung geplant und realisiert worden. Es passt sich harmonisch in das Gesamtkonzept ein.

Die Kunden und Mitglieder werden beim Betreten der Räumlichkeiten persönlich empfangen. Ein besonderer Eye-Catcher ist hier die Empfangstheke. Durch den ständig besetzten Arbeitsplatz steht hier während der Öffnungszeiten ein Mitarbeiter auch für Fragen im SB-Bereich zur Verfügung.



Klar definierter Kundenanlauf durch Licht und Farbe



Ein diskreter Meeting-Point für ein lockeres Kurzgespräch.

Im geräumigen hinteren Empfangsbereich steht für die Kurzberatung eine gemütliche Meeting-Unit zur Verfügung.



Vom Empfang fällt der Blick auf eine gemütliche Lounge, die Kunden und Mitglieder zu einem angenehmen Aufenthalt einlädt. Hinter dem Empfangsbereich befindet sich die sehr diskrete Kurzberatungsfläche. Hier sind ein Meeting-Point und eine Meeting-Unit eingerichtet worden.

Für eine ausführliche persönliche Beratung stehen 4 Beratungszimmer mit unterschiedlichen Themen zur Verfügung. Zur Vorbereitung der Kundengespräche wurde aufgrund eines neuen Beratungskonzepts ein gemeinsames Teambüro eingerichtet.

Ein neu gestalteter Eingangsbereich ermöglicht dem Kunden außerhalb der Servicezeiten auf Wunsch Beratungstermine wahrzunehmen.

Im hinteren Teil des KundenCenters befindet sich das KundenDialogCenter. Das Nutzungsverhalten hybrider Kunden wird das Bankgeschäft hinsichtlich des digital-persönlichen Banking in Zukunft verlagern.

So schön kann Beratung sein.

Mit der Neuorganisation der Servicezeiten ging parallel ein neues Beratungskonzept an den Start. Es stehen nun vier frei buchbare Beratungsräume zur Verfügung.

Bei der Gestaltung der Beratungszimmer war es dem Vorstand wichtig, dass die Kundenberatung in einer angenehmen „Wohlfühlumgebung“ stattfindet.

Das „Familienzimmer“ ist durch analoge Spielgeräte, eine Wandstaffelei für den künstlerischen Nachwuchs und eine große Tafel mit einzigartigen Buchstaben besonders kinderfreundlich gestaltet.

Im Heimatzimmer wurde bei der Gestaltung besonders auf regionale Merkmale Wert gelegt. Dies zeigt sich besonders in den Fotowänden mit heimatlichen Motiven.

Das „Heimatzimmer“ spiegelt den regionalen Bereich der Mendener Bank wieder:



Eindrucksvolle Darstellung der 120-jährigen Geschichte der Mendener Bank.



Besonders kinderfreundlich gestaltet ist das „Familienzimmer“.

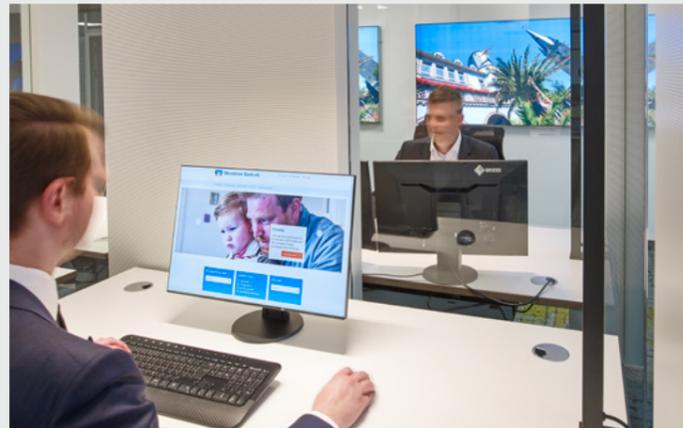
Auf eine sehr interessante Reise begibt man sich im „Zeitreisezimmer“. Hier durchschreitet man die 120-jährige Geschichte der Mendener Bank. Sie beginnt bei ihrer Gründung und endet in der heutigen Zeit. Historische Ereignisse werden in chronologischer Abfolge eindrucksvoll an einer handgefertigten Zeitschiene dargestellt.

Das vierte Beratungszimmer ist neutral gestaltet. Es soll vorwiegend für interne Vorstands- und Teamgespräche genutzt werden.

KundenDialog. Logisch!



Glas-Akustiklösungen sorgen im KundenDialogCenter für eine perfekte geräuscharme Umgebung.



Eine geräuschreduzierte Atmosphäre ermöglicht konzentrierte Kundendialoge in der Telefon- und Videoberatung.

Neben den drei KundenCentern nutzen die Mitglieder und Kunden bereits heute schon weitere Zugangswege zur Kontaktaufnahme mit ihrer Mendener Bank. Hierdurch wird ein nachhaltiger Mehrwert hinsichtlich der Steigerung von Leistungsumfang und Qualität erreicht, der dem Kunden mehr Service und Beratung bietet.

Aus mehreren ehemaligen Einzelbüros entstand in einem Großraumbüro mit zirka 130 Quadratmetern eine neue Arbeitswelt für die Mitarbeiter des Digitalen Vertriebs. Wo vorher ein akustisch schwieriges Umfeld herrschte, gibt es zwölf KundenDialogPlätze in einer angenehm geräuschreduzierten Atmosphäre. Möglich machen das raumhohe Glas-Akustiklösungen. Diese Raumplanung war die beste Möglichkeit um für die Mitarbeiter eine harmonische, geräuschgedämpfte Umgebung zu schaffen.

Von den zwölf Arbeitsplätzen sind bereits zwei Arbeitsplätze als Videoberatung vorgesehen.

Gerade in Zeiten mit hoher Kundenfrequenz im Vertrieb ist es für den Vorstand der Mendener Bank wichtig ein qualitativ hochwertiges Arbeitsumfeld zu schaffen. Dieses wurde auch durch einen Rückzugsbereich für das Team ergänzt.

