

Kommunikation
Monika Suski

Telefon: 02173/ 909-259
Fax: 02173/ 909-408

monika.suski@
sparkasse-langenfeld.de

Medien-Info

06.06.2017

Neue Öffnungszeiten und ein eigenes Kunden-Service-Center

Mit längeren Beratungszeiten und einem eigenen Telefonteam vor Ort verbessert die Sparkasse Langenfeld ab Montag, dem 3. Juli, ihre Serviceleistung. Die Kunden können somit künftig einfache Serviceleistungen bereits telefonisch erledigen. Termine für ausführliche Beratungsgespräche sind täglich bis 18 Uhr möglich.



Durch den stetig steigenden Einsatz von digitalen Medien ändert sich kontinuierlich das Nutzungsverhalten der Menschen. Besonders die jüngeren Generationen

erledigen viele Dinge ganz selbstverständlich von zu Hause aus oder unterwegs – so auch ihre Finanzgeschäfte. „An diesem Punkt setzen wir jetzt an und verbessern unseren Service“, sagt Stefan Noack, Vorstandsmitglied der Stadt-Sparkasse Langenfeld. „Mit unserem neuen Kunden-Service-Center sind wir künftig von acht bis acht telefonisch erreichbar.“ Das 8-köpfige Team des Kunden-Service-Centers setzt sich aus eigenen erfahrenen Mitarbeitern zusammen, die in den letzten Monaten intensiv geschult wurden. „Uns ist es sehr wichtig, dass unsere Kunden in keinem anonymen Callcenter landen, sondern mit unseren Mitarbeitern sprechen“, erklärt Noack die Motivation des eigenen Centers. Neben der Gesprächsvermittlung und der Terminvereinbarung sind die Mitarbeiter des Serviceteams in der Lage, viele einfache Finanzgeschäfte direkt fallabschließend zu bearbeiten. So sind zum Beispiel künftig folgende Leistungen per Telefon abrufbar: Erhöhung des Tageslimits beim Online-Banking, SEPA-Überweisungen, Kontostands- und Umsatzabfrage oder das Sperren der SparkassenCard bei Verlust. „Perspektivisch werden wir das Leistungsangebot ausbauen und auch Beratung zu komplexen Themen sowie einen Beraterchat anbieten“, beschreibt das Vorstandsmitglied die Pläne. Das Service-Team macht es den Kunden einfacher, die gewohnten Serviceleistungen in Anspruch zu nehmen und entlastet gleichzeitig die Kollegen in den Geschäftsstellen, die dadurch mehr Zeit für ausführliche und individuelle Beratungsgespräche haben. Die Telefonnummer der Sparkasse bleibt wie gewohnt die 02173 909-0.

Neben dem Kunden-Service-Center erweitert die Sparkasse Langenfeld aber auch ihr Angebot in den Filialen im Hinblick auf die Öffnungszeiten. Denn ab dem 3. Juli wird bewusst zwischen Beratungs- und Öffnungszeiten unterschieden. Nach vorheriger Terminvereinbarung sind jeden Tag Beratungsgespräche bis 18 Uhr möglich. „Mit unseren neuen Öffnungszeiten sind wir näher am Alltag unserer Kunden dran, als bisher“, ist sich Noack sicher.

Im Detail gestalten sich die neuen Zeiten wie folgt:

Öffnungszeiten: Montag bis Mittwoch und Freitag von 9 bis 13 Uhr und 14 bis 16 Uhr, Donnerstag von 9 bis 13 Uhr und 14 bis 18 Uhr. In der Hauptstelle ist immer durchgehend ohne Mittagspause geöffnet.

Beratungszeit: Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 18 Uhr nach vorheriger Vereinbarung. Termine darüber hinaus sind auf Kundenwunsch hin auch möglich.

Ergänzt wird das Angebot des Kunden-Service-Centers und der Geschäftsstellen durch mittlerweile sieben Selbstbedienungsstandorte und einem neuen, übersichtlichen Internetauftritt, der bereits seit Anfang Mai online ist. „Somit sind wir für unsere Kunden rund um die Uhr erreichbar“, sagt das Vorstandsmitglied.