

Bediente Selbstbedienung

Vereinigte Volksbank Griesheim-Weiterstadt. Mit der Eröffnung des Einkaufszentrums „Loop 5“ in Weiterstadt öffnete auch der VR-FinanzShop seine Pforten. Unter dem Motto „bedientes internet banking“ bietet die Genossenschaftsbank dort ein neues Konzept für Finanzdienstleistungen.

„Wir gehen dahin, wo die Menschen sind“, dachte sich die Vereinigte Volksbank Griesheim-Weiterstadt und eröffnete im Oktober 2009 mit dem VR-FinanzShop ein innovatives Filialkonzept im neu entstandenen Einkaufszentrum „Loop 5“. Die Einkaufsmall einer portugiesisch-französischen Investorengruppe liegt im Speckgürtel des wirtschaftskräftigen Rhein-Main-Gebietes und bietet über 170 Unternehmen Platz, um ihre Waren und Dienstleistungen anzubieten. Als Finanzdienstleister und Geldautomatenbetreiber will der VR-FinanzShop hier durch ein neuartiges Konzept



sein Alleinstellungsmerkmal geltend machen: Im Mittelpunkt steht das Modell des „bedienten internet banking“, eine Verbindung zwischen Onlinefinanzprodukten und persönlicher Beratung.

Im Shop werden die Kunden mit den Produkten vertraut gemacht und angeleitet, die Rechner für das Onlinebanking zu benutzen. „Wir neh-

Im Einkaufszentrum „Loop 5“ in Weiterstadt gelegen, profitiert der VR-FinanzShop von der Laufkundschaft der Mall.



men diejenigen Kunden an die Hand, die sich noch nicht so richtig trauen“, verdeutlicht Andrea Knopp, stellvertretende Leiterin des Shops, die Idee. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Shop bringen dabei durch Hilfestellung und Beratung ihre persönliche Note ein. Der Kunde soll das Gefühl bekommen, für Fragen aller Art einen Ansprechpartner zu haben.

Speziell für den Shop wurde eine eigene Produktwelt mit fünf Dienstleistungspaketen geschaffen: Die „biboxen“ bündeln zentrale Leistungen der Bank in fünf Themenbereiche wie „Konto und Karte“ oder „Sparen und Anlegen“, um das Portfolio überschaubar zu machen: „Wir packen nicht den großen Bauchladen aus, sondern wollen das Ganze übersichtlich halten“, erklärt Andrea Knopp. Für fachliche Beratungen stehen darüber hinaus im hinteren Bereich zwei separierte Beratungsräume zur Verfügung. Bei Detailfragen können über Videokonferenzlösungen auch Kollegen aus der Hauptgeschäftsstelle in Weiterstadt zugeschaltet werden. „Viele Kunden sind positiv überrascht, wenn sie ihren Ansprechpartner plötzlich auf dem Bildschirm sehen. Die Technik wird hier sehr gut angenommen“, kommentiert Andrea Knopp.

Der VR-FinanzShop ist Auswuchs einer strategi-



Die SB-Geräte im Shop sind auch auf die Firmenkunden aus dem Shoppingcenter ausgerichtet: Einzahlautomaten sowie ein Münzrollengeber eröffnen den Ladenbesitzern die Möglichkeit, ihre Finanzgeschäfte auch während der Geschäftszeiten zu erledigen.



Die zwei mal neun Meter große Indoor-Projektionswand zeigt Filme und Werbespots, die eine Wohlfühlatmosphäre erzeugen und zum emotionalen Banking einladen sollen.

Beim Konzept des „bedienten internet banking“ bringen Servicemitarbeiter im Shop durch Hilfestellung und Beratung ihre persönliche Note ein.



Eine Coffee-Lounge lädt die Kunden zum Verweilen ein. Auf der Getränkekarte stehen zum Beispiel der „Zinseszins-Espresso“ oder der „Cash-Cappuccino“.



schen Entscheidung der Volksbank, die sich als genossenschaftlicher Pionier im Internetbanking sieht. Seit 2008 baut die Bank ihren Onlinevertriebskanal aus und bietet einen fallabschließenden Produktverkauf verschiedener Passivprodukte im Internet an „wie das nicht viele Genossenschaftsbanken tun“, so Stephan Janusch, Leiter des Vertriebservices. „Wir richten uns an die Zielgruppe, die mal etwas Neues will.“ Und zu dieser Zielgruppe gehören nicht nur die jungen, traditionell onlineaffinen Kunden: Der Großteil der Nutzer ist zwischen 40 und 60 Jahre alt. Wer etwas Neues bieten will, muss auch mit einem überraschenden Designkonzept überzeugen. Gestalterisch umgesetzt wurde der VR-FinanzShop zusammen mit dem Göttinger Innenarchitekten Andreas Kranz. „Offen, einladend und innovativ“ sollte die neue Geschäftsstelle sein: Und so nimmt eine offene Eingangsfront der Laufkundschaft die Scheu, sich den neuartigen Shop einmal näher anzuschauen. Fragen wie „Was macht ihr hier?“ oder „Ist das eine Bank?“ bekommen die Mitarbeiter oft zu hören. Kein Wunder, gibt sich der VR-Finanzshop doch ungewohnt futuristisch.

Blickfang in der Mitte des Raumes ist die Kundenplattform in Form einer überdimensionalen Geldscheinklammer. Hier befinden sich zwei Infoterminals sowie vier Arbeitsplätze der Shopmitarbeiter. An der vom Eingang aus rechten Seite setzt eine zwei mal neun Meter große Indoor-Projektionswand Spots und Bildmotive zu Themen wie Jahreszeiten, Geldanlagen oder Kundenveranstaltungen in Szene. Der Besucher kann sich die Vorführung mit einem „Zinsesszins“-Espresso in der benachbarten Coffee-Lounge versüßen.

Auf der gegenüberliegenden Seite des Shops befinden sich die SB-Geräte, die für Firmenkunden

des Shoppingcenters Einzahlautomaten und einen Münzrollenwechsler zur Verfügung stellen. Der VR-FinanzShop setzt bei der Neukundengewinnung auch auf die rund 1.000 im Einkaufszentrum beschäftigten Mitarbeiter: Nach der Eröffnung tourten die Shopmitarbeiter durch die Geschäfte und präsentierten den Ladenbesitzern ihr Konzept. „Viele unserer Geschäftskun-

den schätzen, dass sie auch während der Öffnungszeiten Münzen und Scheine abgeben können“, erklärt Andrea Knopp. Rund 30 Geschäftskunden im Einkaufszentrum hat der VR-FinanzShop bislang gewinnen können. „Die Tendenz ist steigend“, erklärt Andrea Knopp. ■

Autor: Markus Schulze Wehninck

Vereinigte VB Griesheim-Weiterstadt: VR-FinanzShop

Daten zum Institut

Bilanzvolumen: 450 Millionen Euro

Kundenzahl: 23.000 Privatkunden

Mitarbeiterzahl: 105

Daten zum Bauprojekt

Umgebaute Fläche: 300 Quadratmeter

Gesamtkosten des Umbaus: 1.000.000 Euro

Zeitraum der Umbaumaßnahmen: Mai bis Oktober 2009

Architekt/Konzeption:

→ Kranz InnenArchitekten

→ Baubetreuung Manfred Schneider

Einrichtung:

→ Inneneinrichtung, Raumsysteme: Basso (Griesheim)

→ Türsysteme: Hagemann (Hanau)

→ Böden: Fliesen Benz (Weiterstadt)

→ Licht: Elektro Türke

Technik:

→ IT-Systeme: Fiducia IT AG

→ SB-Systeme: Wincor Nixdorf

→ Sicherheitstechnik: Bosch (Gerlingen Schillerhöhe)

→ Multimedia/Video: LK AG, Essen



In Beratungssituationen können bei Bedarf Kollegen aus der Hauptgeschäftsstelle in Weiterstadt über Videokonferenzlösungen zugeschaltet werden. Die Technik kommt bei den Kunden gut an.



Die Arbeit hat sich gelohnt: Andrea Knopp, stellvertretende Shopleiterin, und Stephan Janusch, Leiter Vertriebsservice bei der Volksbank, freuen sich, die Idee als „Bestes Shopkonzept“ gewürdigt zu sehen.