Der Umgang mit der Pandemie schafft nachhaltige Lösungen

Das Jahr 2020 wird als ein historisches Jahr in die Geschichtsbücher eingehen. Die Pandemie nimmt weltweit Einfluss auf sämtliche Arbeits- und Lebensbereiche. Dem müssen auch Finanzinstitute mit der Gestaltung ihrer Filialräume Rechnung tragen. Doch wie lassen sich aus Provisorien sinnvolle Gestaltungskonzepte schaffen?

Kranz InnenArchitekten haben bereits für Banken und Sparkassen gute Einrichtungskonzepte entwickelt, die sich schon jetzt bewährt haben und die auf alle möglichen Szenarien und Veränderungen in der Zukunft reagieren können. Doch auf eine Pandemie und die damit verbundenen notwendigen Veränderungen sind diese hochflexiblen Konzepte nur bedingt eingestellt.

Die Reaktion auf die erlassenen Verhaltensanordnungen durch Corona hat in der Bankenwelt zu teilweise paradoxen baulichen Provisorien geführt. „Aufgestellte Plexiglasscheiben – mit Klebeband befestigt und zusammengehalten – mit Gegensprechanlagen ausgerüstet, durch die der Dialog zwischen Kunde und Mitarbeiter, zum Beispiel über den Kontostand oder die nicht vorhandene Liquidität, durch die gesamte Kassenhalle hallt, sind keine überzeugenden Lösungen“, so Andreas Kranz, Partner von Kranz & Partner, Innenarchitektur und Architektur.

„Architekten stehen in der Verantwortung“

„Natürlich stehen wir Architekten auch in der Verantwortung, einen eigenen Beitrag im Umgang mit dieser großen Herausforderung zu leisten“, so Andreas Kranz weiter. In den Banken und Sparkassen ist die physikalische Begegnung zwischen Kunden und Mitarbeitern, ob im Beratungsraum oder im Servicebereich, immer noch ein wertvolles Gut. Finanzdienstleistungsprodukte kann

© Kranz & Partner

Ein mehrsprachiges Numberingsystem ermöglicht ein „gerechtes“ Warten der Kunden.

Das neue Beratungscenter (Hauptstelle) der Sparkasse Düren: An jedem Dialogmöbel kann die „Schutzscheibe“ separat herausgefahren werden. Das Numberingsystem sorgt für geordnete Bewegungsabläufe in der Filiale. © Kranz & Partner

Die verfahrbare Scheibe – optimale Stabilität, immer an der „richtigen“ Stelle, filigran und ästhetisch. © Kranz & Partner

Konzepte für multifunktionale Flächen stehen nicht nur in der Filialgestaltung durch Corona auf dem Prüfstand. © Kranz & Partner

Anzeige

Bankkonzepte
für die Zukunft

Die gute Qualität unserer Arbeit ist das Ergebnis unserer 30-jährigen Erfahrung.

Kranz & Partner

Architekten
Innenarchitekten
Bauingenieure

KRANZ InnenArchitekten

www.kranz-innenarchitekten.de

Die Schutzscheiben fahren per Knopfdruck aus dem Korpus, wobei das Element mit der Durchreiche seitlich ausgezogen wird. Der Korpus kann zu Revisionszwecken in der Front geöffnet werden.

© Kranz & Partner

man nicht anfassen, man kann sie haptisch nicht begreifen, nur geistig, sie sind also beratungsintensiv. Das damit verbundene Produktversprechen muss zum Erscheinungsbild der Filiale als Verkaufslandschaft passen. „Das ist im Shop-Design Gesetz, das ist identitätsorientierte Markenkommunikation und visuelle Unterstützung des Vertriebs und ein wesentlicher Gestaltungsaspekt in der Filialgestaltung," meint Kranz.

Dialogpoint mit herausfahrberer Scheibe

Für die erste Anlaufstelle des Kunden in der Bank, dem Dialogpoint, haben die Architekten eine auf Knopfdruck herausfahrbare Scheibe entwickelt. Diese ist sehr stabil, immer an der richtigen Stelle platziert und kann vollständig im Korpus versenkt werden. So kann nach der Pandemie nicht nur der Dialog ohne Scheibe ermöglicht werden, sondern auch beim sogenannten Ultimo per Knopfdruck die Scheibe vor „unangenehmen Begegnungen" schützen. Die Prototypen wurden von Kranz im Zusammenhang mit dem Umbau der Hauptstelle der Sparkasse Düren, für die die Göttinger bereits vor drei Jahren ein neues Masterdesign entwickelt haben, konzipiert.

Numberingsystem für geordnete Bewegungsabläufe

Ein Numberingsystem, ähnlich wie im Servicecenter der Bahn, ermöglicht ein „gerechtes" Warten und schafft gerade in der Coronazeit, geordnete Bewegungsabläufe in der Filiale.

„Für die Umgestaltung der Bankfiliale haben wir bereits neue Wege für eine wirksame Kundenansprache entwickelt, die jetzt durch Corona in der Umsetzung ausgebremst werden", so Kranz. „Unsere Prognose ist, dass es in der Zukunft das klassische Dialogmöbel oder Kassen nicht mehr geben wird. Die Berater bewegen sich mit einem Tablet frei in der Filiale und sprechen die Kunden aktiv an, multimedial unterstützt nennen wir das Assisted Service. Doch alle Konzepte für multifunktionale Flächen stehen nicht nur in der Filialgestaltung durch Corona auf dem Prüfstand."