

Sparda-Bank Südwest eG

*freundlich & fair*

**Sparda-Bank**

*freundlich & fair*

freundlich  
freundlich & fair

Zu Beginn der Ausführungen eine Vorbemerkung:  
Wir bitten unsere Leserinnen um Verständnis, wenn  
nachstehend nur in der männlichen Form von  
„Mitarbeitern“, „Kunden“ etc. gesprochen wird.  
Dies dient lediglich der sprachlichen Vereinfachung.

& fair

## DER INHALT

Wir sind anders 4

Wir sind EINE Bank 6

Der Kunde im Mittelpunkt 8

Eine Bank – ein Team 14

Besprechen: reden UND zuhören 18

# anders

Wir sind anders

## WIR DENKEN ANDERS...

Wir orientieren uns an der Zufriedenheit unserer Kunden, denn unsere Kunden sind die Basis unseres Geschäftserfolges. Unser Kunde fühlt sich bei uns wohl und spürt, dass wir Zeit für ihn haben und uns um ihn kümmern. Wir sind zu allen Kunden freundlich und fair und behandeln niemanden von oben herab. Wir verwechseln unsere Kompetenz nicht mit Macht. Wir sind offen für die Belange unseres Kunden. Wir sehen in unserem Kunden den Menschen und haben eine positive Einstellung zu ihm. Der Kunde trifft mit uns die richtige Wahl.

## WIR VERHALTEN UNS ANDERS...

Dass wir anders sind, merkt der Kunde im Kontakt mit uns sehr schnell. „Freundlich und fair“ ist für uns eine klare Handlungsanweisung, dem Kunden zu zeigen, dass wir für ihn da sind. Gerade in schwierigen Situationen sind wir bereit, außergewöhnliche Anstrengungen zu unternehmen. Wir reden so, dass man uns versteht. Grüßen ist für uns selbstverständlich, wir schenken unserem Kunden gerne ein Lächeln. Unsere Abmachungen sind klar, man kann uns beim Wort nehmen.

## WIR ARBEITEN ANDERS...

Und das ist unsere Stärke.

Unser Erfolg liegt im standardisierten Mengengeschäft. Wir sind kostengünstig durch Standardisierung und haben dabei für jeden Kunden die passende Lösung. Ständige Erreichbarkeit für den Kunden und eine sachkundige Betreuung, die keine Bereichsgrenzen kennt, sind unser Ziel und unser Erfolgsrezept für zufriedene Kunden.

**Eine Bank,  
die von gegenseitiger Unterstützung lebt.**

Wir investieren Kraft und Energie, um uns in unserer Arbeit immer besser kennen zu lernen und uns gegenseitig zu unterstützen.

Wir sind EINE Bank

**Wir suchen aktiv die Möglichkeit, die Arbeit der anderen zu unterstützen, indem wir**

- die Gelegenheit zur Jobrotation sinnvoll nutzen.
- uns von Zuständigkeitsgrenzen nicht am Helfen hindern lassen.
- unsere Kompetenz nutzen, um andere zu entlasten.

Wir nutzen alle Kommunikationsinstrumente. Wir arbeiten im Sinne von „best practice“ und machen unsere Mitarbeiter und Kollegen immer wieder auf unser Vorschlagswesen und andere Kommunikationsmittel aufmerksam.

### **Eine Bank, die von gut informierten Mitarbeitern profitiert.**

Wir sind ideenreich und suchen neue Möglichkeiten der Verbesserung unseres Informationsaustausches. Wir finden Gelegenheiten, unser Wissen weiterzugeben. Wir reden lieber miteinander, als Briefe zu schreiben. Wenn wir Informationen brauchen, sagen wir das direkt.

# Bank

#### **Wir lernen uns immer besser kennen, indem wir**

- uns im Haus bekannt machen und unsere Arbeit und Arbeitsweise vorstellen.
- überlegen, wer genau unsere Informationen braucht, und dafür sorgen, dass die Informationen gezielt dort ankommen.
- uns gegenseitig Feedback geben und andere nach ihrer Meinung über unsere Arbeit fragen.
- uns in Besprechungen fragen, ob wirklich alle am Prozess Beteiligten am Tisch sitzen.
- uns gegenseitig über die Ergebnisse unserer Besprechungen informieren und, wenn nötig, Protokolle zur Verfügung stellen.
- unser Fachwissen für die Besprechungen der anderen zur Verfügung stellen und uns durch gegenseitige Besuche unterstützen.

**Wir sind freundlich & fair  
im Kontakt mit dem Kunden.**

Unser Kunde ist König. Diese Einstellung hilft uns bei vielen täglichen Entscheidungen.

Der Kunde im Mittelpunkt

**Wir orientieren uns an der Zufriedenheit  
des Kunden, indem wir**

- ihn nicht wegschicken oder warten lassen.
- sehen, was fehlt, und auf kleine Signale reagieren.
- uns verantwortlich fühlen und selbst zupacken, wenn etwas stört oder fehlt.
- dem Kunden immer Vorrang einräumen gegenüber internen Arbeiten, Vorgängen und Gesprächspartnern.

### **Wir sind freundlich & fair im Kontakt mit dem Kunden.**

Im Kundenkontakt entscheiden wir alle und damit jeder Einzelne täglich über den Erfolg der Sparda-Bank. Uns ist jederzeit bewusst, dass nicht nur unser persönlicher Kontakt in der Geschäftsstelle dem Kunden dient, sondern auch jeder Kontakt am Telefon und in Briefen, genauso wie die Unterstützung unserer Kollegen in der täglichen Arbeit.

### **Unser Kontakt mit dem Kunden ist ein Gewinn. Wir erreichen einen guten Start, indem wir**

- die Umgebung freundlich gestalten und eine angenehme Atmosphäre schaffen.
- den Kunden mit Namen begrüßen und ein Namensschild tragen.
- sofort Blickkontakt suchen und den Kunden direkt ansprechen.
- unserem Kunden ein freundliches Lächeln schenken und immer auf ein gepflegtes Äußeres achten.
- in Tonfall und Lautstärke freundlich sind.
- dem Kunden vermeidbare Wartezeiten ersparen.
- uns nicht nur in der Bank, sondern auch im SB-Bereich für unseren Kunden verantwortlich fühlen.
- in Kundengesprächen auf Diskretion achten.

## **Unser Verhältnis zum Kunden entscheidet über den Erfolg der Bank.**

Unser Kunde weiß, dass wir uns wirklich für sein Anliegen interessieren. Wir bleiben glaubwürdig, weil wir uns nicht über den Kunden stellen, sondern Auge in Auge fair miteinander umgehen.

# Der Kunde

### **Wir handeln fair, indem wir**

- Fachausdrücke und Bankchinesisch vermeiden.
- klar und deutlich reden.
- gut zuhören und uns um genaues Erfassen der Bedürfnisse bemühen.
- auch mal nachfragen und uns vergewissern.
- alle Kunden gleich freundlich behandeln.
- uns für das Kundenziel einsetzen.
- zeitnah und kompetent handeln.
- verbindlich sind und unsere Zusagen einhalten.
- respektvoll Nein sagen.
- keine falschen Versprechungen machen.
- die Grenzen unserer Möglichkeiten klar aufzeigen.
- jede Beschwerde als Chance sehen.

## **Der Kunde am Telefon – ein offenes Ohr für die Wünsche des Kunden.**

Jeder Anruf ist eine Chance, unser Unternehmen positiv darzustellen.

### **Freundlich & fair ohne Augenkontakt, wir zeigen dem Kunden auch am Telefon unsere Sympathie, indem wir**

- unseren Kunden mit einem freundlichen „Guten Tag, Sparda-Bank Südwest“ begrüßen und uns mit Vor- und Zunamen melden.
- den Kunden mit Namen ansprechen.
- klar und deutlich sprechen.
- immer während der dienstlichen Anwesenheit das Telefon bedienen.
- das Telefon nicht öfter als dreimal klingeln lassen.
- alle technischen Möglichkeiten, z.B. Rufweiterleitung, nutzen.
- kompetent weiterleiten, wenn wir selbst nicht helfen können.
- den Kunden beim Weiterleiten über den Namen des Kollegen informieren und dem Kollegen Name und Anliegen des Kunden mitteilen.
- Kundenrückrufe sofort bearbeiten.
- bei komplexeren Vorgängen Rückruf anbieten.
- das Gesprächsergebnis zusammenfassen und auf einen positiven Gesprächsabschluss achten.
- auch fernmündliche Zusagen einhalten.

## **Guten Tag, Herr König – unsere Briefe als freundlicher Dialog mit dem Kunden.**

Wir sind freundlich & fair auf allen Wegen zu unseren Kunden. Wir achten auf die Form unseres Briefwechsels. Wir sehen unsere Schriftstücke als Kommunikationsmittel und wissen, dass ein Kunde nicht warten will.

# Der Kunde

### **Unsere Briefe gestalten wir kundenfreundlich, indem wir**

- uns an die Form der Kommunikationsrichtlinien halten, damit wir auch nach außen als EINE Bank erkennbar werden.
- vorhandene Medien zur Gestaltung der Briefe (E/A-Post) nutzen.
- unsere Post übersichtlich und leicht lesbar gestalten.
- auf korrekte Rechtschreibung achten.
- Form, Richtigkeit und Höflichkeit in allen ausgehenden Schriftstücken prüfen.
- klare, verständliche Aussagen machen, Floskeln und Weichmacher weglassen.
- kurze Sätze formulieren und Verschachtelungen vermeiden.
- Fremdwörter meiden.
- in der Sache klar, im Ton verbindlich bleiben.
- auch Mahnungen positiv und fair formulieren.

### **Wir pflegen den Kontakt mit dem Kunden, indem wir**

- alle Anfragen zügig beantworten.
- Zwischenbescheide verschicken, um Wartezeiten zu erklären.
- bei speziellen Themen auf die Kompetenz und Professionalität der Fachabteilungen zurückgreifen.
- unsere Vereinbarungen schriftlich bestätigen.

### **Alles was wir tun, hat Bedeutung für den Kunden.**

Auch wenn wir keinen direkten Kontakt haben, wissen wir, dass im Mittelpunkt all unserer Aktivitäten der Kunde steht.

#### **Wir arbeiten ALLE für den Kunden, indem wir**

- uns für die Kundenzufriedenheit zuständig fühlen.
- KAD-Mailings verständlich formulieren.
- bei Kundenanschriften nicht auf andere Ansprechpartner verweisen (wer schreibt, ist zuständig).
- Kundenaufträge in der Marktfolge zeitnah bearbeiten.
- alle das Kundeninteresse im Blick behalten.

### **Wir sind freundlich & fair im Umgang mit unseren Kollegen.**

EINE Bank. Das bedeutet, wir sind keine Einzelkämpfer, sondern ein starkes Team, das auch untereinander alle Regeln der Höflichkeit einhält und in dem sich einer auf den anderen verlassen kann.

ein Team  
Eine Bank – ein Team

#### **Wir zeigen unseren Respekt und unsere Wertschätzung füreinander, indem wir**

- einander freundlich begrüßen.
- aufmerksam zuhören, bevor wir uns eine Meinung bilden.
- Danke sagen.
- respektvoll miteinander umgehen.
- über Abwesende nicht negativ reden.
- interne Mitteilungen höflich und verständlich formulieren.

#### **Wir zeigen uns als verlässliche Partner untereinander, indem wir**

- pünktlich sind.
- vertrauliche Informationen diskret behandeln.
- Abmachungen einhalten.
- Kollegen an Abmachungen erinnern.
- Termine und Vereinbarungen mit Kollegen einhalten.
- klar Nein sagen können.

### **Wir sind freundlich & fair im Umgang mit unseren Kollegen.**

Zusammen arbeiten, zusammen Erfolge feiern. Wir schätzen einander und stärken das Teamgefühl. Wir sind Kollegen und keine Konkurrenten. Wir sind bereit, voneinander zu lernen und unsere Erfolgsrezepte weiterzugeben. Wir sind stolz auf die Arbeit der anderen, denn so werden die Einzelerfolge zu Erfolgen von allen.

#### **Wir gestalten die Teamarbeit erfolgreich, indem wir**

- andere Arbeitsweisen und -abläufe kennen lernen, um davon zu lernen.
- die Arbeitsweisen der anderen wertschätzen.
- uns gegenseitig helfen.
- den Arbeitsanfall bei den Kollegen sehen und sie unterstützen.
- Urlaub und Vertretung in Absprache planen.

#### **Jeder ist für ein gutes Teamgefühl verantwortlich. Wir geben einander Rückhalt, indem wir**

- das gemeinsame Ziel des Teams betonen.
- Gemeinschaftsveranstaltungen besuchen.
- Erfolge gemeinsam feiern.
- das Betriebsklima fördern.

### **Wir sind freundlich & fair im Umgang mit unseren Kollegen.**

Wir sind ein starkes Team und können uns Offenheit leisten. Wir freuen uns über ein offenes Wort, weil es uns hilft, einander immer besser zu verstehen und unser Arbeiten zu verbessern. Wir achten besonders im Konfliktfall auf Freundlichkeit und Fairness, da in jedem Konflikt eine Chance zum Neuanfang steckt.

# ein Team

#### **Wir gehen offen mit Spannungen um, indem wir**

- miteinander reden.
- Spannungen ganz früh ansprechen.
- Probleme offen ansprechen.
- Verständnis für die Situation des anderen signalisieren.
- Schuldzuweisungen und „Killerphrasen“ vermeiden und offen sind für die Meinung der anderen.

#### **Wir reden über das, was wir ändern möchten.**

#### **Wir arbeiten ergebnisorientiert, indem wir**

- nicht vor anderen kritisieren.
- Kritik offen ansprechen und direkt äußern, ohne zu verletzen.
- lösungsorientiert und sachlich kritisieren.
- Kritik offen annehmen und erst einmal wirken lassen, ohne uns gleich zu rechtfertigen.
- von uns erkannte Fehler eingestehen und uns entschuldigen.

### **Wir achten als Führungskräfte auf Freundlichkeit und Fairness.**

Als Führungskräfte gilt für uns ganz besonders: Vorbild sein. Das Team unterstützen und Ziele im Einklang mit unserem Leitbild erreichen.

#### **Wir leben die Philosophie freundlich & fair vor, indem wir**

- regelmäßig PersonalEntwicklungsGespräche führen.
- unseren Mitarbeitern Rückmeldung über ihren Entwicklungsstand geben.
- Stärken der Mitarbeiter erkennen und ausbauen.
- die Entwicklung jedes einzelnen Mitarbeiters im Auge behalten.
- Mitarbeiter ihren Fähigkeiten gemäß einsetzen.
- unseren Mitarbeitern Rückhalt geben.
- loben.
- Maßnahmen zur Stärkung des Teamzusammenhalts planen und durchführen.
- Instrumente zur Teamentwicklung kennen und einsetzen.
- Spannungsabbau im Vorfeld unterstützen.
- Hilfe im Konfliktfall anbieten.

### **Damit wir vom Wissen der anderen profitieren können.**

Wenn wir Informationen weitergeben möchten, präsentieren wir sie präzise und klar in unseren Informationsveranstaltungen. Unsere Besprechungen haben einen anderen Charakter: Wir legen Wert darauf, Themen zu vertiefen und wirklich zu „besprechen“. Wenn wir die Umsetzung von Zielen planen oder neue Lösungen suchen, liegt der Vorteil auf der Hand: Wir kommen zu Ergebnissen, die durchdacht sind und das Wissen und die Erfahrung aller Beteiligten beinhalten. Ein echter Teamvorteil. Alle Mitarbeiter können diesen Vorteil nutzen und eine Besprechung einfordern, wenn aktuelle Themen dies nötig machen.

# Besprech

## Besprechen: reden UND zuhören

### **Wir nehmen die Vorbereitung unserer Besprechungen ernst. Wir organisieren eine effiziente Besprechung, indem wir**

- die Tagesordnung frühzeitig erstellen.
- die Zielgruppe der Besprechung berücksichtigen.
- Rollen und Aufgaben für die Besprechung festlegen.
- bei Bedarf Experten aus anderen Geschäftsstellen oder Abteilungen einladen.
- einen neutralen Besprechungsort und die Form dem Anlass entsprechend wählen (z.B. Sitzkreis).
- Unterlagen zur Vorbereitung zur Verfügung stellen.
- einladen und die Rahmenbedingungen bekannt geben.
- uns als Teilnehmer rechtzeitig abmelden, falls wir verhindert sind.

### **Als Besprechungsleiter sorgen wir für das Gelingen der Besprechung, indem wir**

- für eine angenehme Atmosphäre sorgen.
- Ziele definieren, aber Entscheidungsspielräume für die Erreichung einräumen.
- die Zeit im Auge behalten.
- alle Teilnehmer aktivieren.
- Ideen und Anregungen aus der Gruppe aufnehmen und fördern.

### **Wir sorgen für einen nachhaltigen Besprechungserfolg, indem wir**

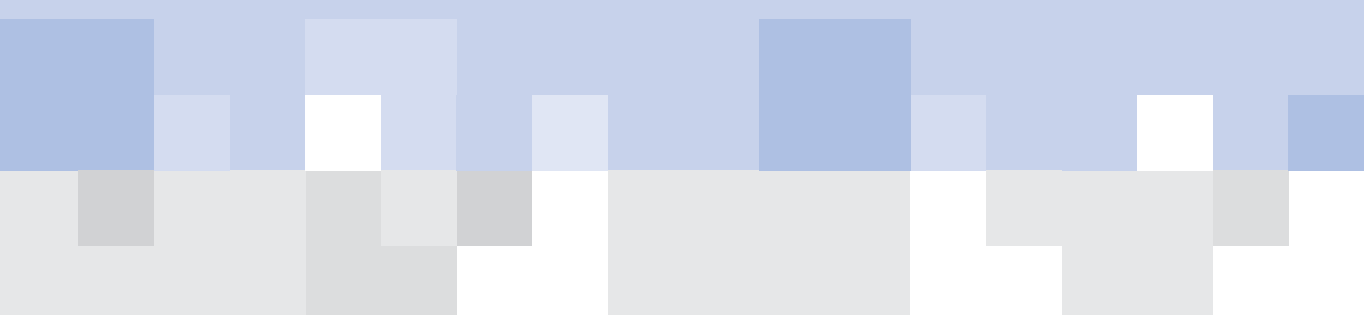
- Handouts vorbereiten.
- das Protokoll zeitnah erstellen und verteilen.
- übernommene Aufgaben als „Hausaufgaben“ erledigen.
- Ergebnisse aus der Sitzung kontrollieren und evtl. in einer der nächsten Besprechungen als Tagesordnungspunkt wieder aufnehmen.
- die nächste Besprechung gemeinsam planen.

en

**Unsere Besprechungen gelingen, weil wir uns Spielregeln geben und uns daran halten.**

**Wir sind „freundlich & fair“  
in Besprechungen, indem**

- wir uns alle für das Gelingen der Besprechung verantwortlich fühlen.
- wir Raum für die Diskussion der Themen lassen.
- jeder seine Meinung äußern darf, ohne mit negativen Konsequenzen rechnen zu müssen.
- wir uns kurz fassen und keine Monologe führen.
- wir uns gegenseitig ausreden lassen.
- wir zuhören.
- wir Seitengespräche vermeiden.



Mit der Erarbeitung waren beauftragt:

Leitung/Planung: Ilmar Schichtel  
Katharina Marchetti

Aufbereitung/Veröffentlichung: Werner Altpeter

Dokumentation/Organisation: Pia Puhl

Teilnehmer der Arbeitsgruppe: Frank Becker  
Andrea Marbe  
Wolfgang Pfaff  
Sandra Schu  
Karin Schwartz  
Uwe Silberberg  
Silvia Wunn