

Qualitätsmanagement

Auditor bestätigt hohe Beratungsqualität



Volker Theen, Auditor der Dekra Certification GmbH, überreichte Ende Juni an den Vorstand das bestätigte Qualitätszertifikat nach ISO 9001:2008.

„Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.“

Dieses Zitat von Philip Rosenthal beschreibt sehr gut unseren Antrieb für das Qualitätsmanagement. Die Qualität muss bei Ihnen – unseren Kunden und Mitgliedern – spürbar werden. Das Wunsch- und Beschwerdemanagement und regelmäßige Kundenbefragungen sind feste Bestandteile unseres zertifizierten Qualitätsmanagements.

Wunsch- und Beschwerdemanagement

Nur – wenn wir Ihre Wünsche und Reklamationen kennen, haben wir die Möglichkeit, uns zu verbessern. Bitte sagen, schreiben, mailen, faxen Sie uns, wenn Sie mit einer Leistung unzufrieden sind oder eine Idee haben, wie wir etwas besser machen können. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter nimmt Ihre Anregung oder Reklamation gerne entgegen.

Zuerst kümmern wir uns natürlich um die Lösung Ihres speziellen Anliegen, soweit

es möglich ist. In einem zweiten Schritt werden alle Hinweise durch eine Gruppe von Mitarbeitern im Ganzen betrachtet. So können wir feststellen, ob Ihr Anliegen vielleicht noch mehr Kunden betrifft und nach Verbesserungsmöglichkeiten suchen.

Beispiele für Verbesserungen, die Sie oder auch unsere Mitarbeiter über das Wunsch- und Beschwerdemanagement angeregt haben:

- ✓ Kinderkoffer mit Spiel- und Malsachen für Beratungsgespräche
- ✓ Rollstuhlgerechte Zugänge zu den Geschäftsräumen – wo es möglich ist
- ✓ Direktversand der Scheckkarten an die Kunden. Keine Abholung mehr.
- ✓ Vorschläge der Kunden zur Gestaltung der Hauptstelle

Kundenbefragungen – Ihre Meinung ist uns wichtig

Um die Wahrnehmungen und Erwartungen unserer Kunden zu ermitteln, führen wir regelmäßig Kundenbefragungen durch. So können wir von vielen Kunden deren Meinung, Einschätzung oder Erwartungshaltung zum selben Thema erfahren und diese Informationen bei unseren Entscheidungen für die Entwicklung Ihrer Bank berücksichtigen.

Beispiele für Verbesserungen, die über Kundenbefragungen festgestellt wurden, sind:

- ✓ Kundentermine auch außerhalb der Schalteröffnungszeiten von 8 Uhr bis 20 Uhr
- ✓ Aktive Kundenansprache bei bestehendem Bedarf
- ✓ Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit

Helfen Sie uns auf dem Weg des Besserwerdens.