

«Wir gehen auf unsere Kunden zu»

Die Urner Kantonalbank pflegt die Nähe zu ihren Kundinnen und Kunden. Das wird in Altdorf, Erstfeld und Andermatt besonders augenscheinlich. Dort gehen die Kundenberaterinnen und -berater auf die Menschen zu. Ein Konzept, das sich seit sechs Jahren bewährt.

Warmes Licht empfängt die Kundinnen und Kunden der Urner Kantonalbank in Altdorf. Die hellen Holzwände wirken freundlich, die schwarzen Ledersessel einladend. In diesem Umfeld nimmt man bei hohen Frequenzen eine kurze Wartezeit gerne in Kauf. Dann kommt eine Kundenberaterin oder ein Kundenberater freundlich lächelnd auf den Wartenden zu und erkundigt sich nach dessen Wünschen. Es folgt der Gang zu einem der Automaten, zum Stehpult – dem sogenannten Desk – oder in eine Beratungsnische.

Eine spannende Aufgabe

Was heute für die meisten Bankkunden eine Selbstverständlichkeit ist, war vor sechs Jahren ein echtes Novum. Mit ihrer Kundenhalle setzte die Urner Kantonalbank damals neue Massstäbe (siehe Box). Seit Anfang des Jahres hat René Deplazes die Leitung der Agenturen der Urner Kantonalbank sowie die Leitung der Kundenhalle unter sich. «Eine spannende Aufgabe», sagt er und schaut sich zufrieden um. «Die Kundenhalle hat sich gut bewährt. Früher waren die Kundenberaterinnen und -berater hinter dem Panzerglas vorwiegend mit Routineaufgaben beschäftigt. Heute können sie sich viel stärker um die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden kümmern», erklärt Deplazes und zeigt den Weg zum Beratungszimmer. Dort gibt er Auskunft über die bisherigen Erfahrungen mit der Kundenhalle.

Wie lange dauerte es, bis sich die Kundinnen und Kunden ans neue Konzept gewöhnt hatten?

René Deplazes: Zu Beginn war es für viele eine

grosse Umstellung. Unsere Beraterinnen und Berater haben jedoch sehr gute Arbeit geleistet und die Kunden von den Vorteilen überzeugt. So haben sich die meisten schnell an die neue Situation gewöhnt. Ausserdem gehen wir – wortwörtlich – auf unsere Kundinnen und Kunden zu. Wir helfen ihnen in Form von Beratungen oder auch direkt bei der Bedienung der Geldautomaten.

Wie hat sich die Arbeit der Kundenberaterinnen und -berater durch die neue Halle verändert?

Deplazes: Heute besteht die Herausforderung darin, innert kürzester Zeit einen Gesamtüberblick über die Situation des Kunden zu erlangen, um diesen optimal bedienen zu können. Die Kunden stehen noch mehr im Zentrum als früher. Die Beratung erstreckt sich über die Basisdienstleistung bis hin zu einfachen Anlage- oder Vorsorgeberatungen.

Wie sieht es – ohne Panzerglas – punkto Sicherheit aus?

Deplazes: Die Sicherheit ist insbesondere in der frei zugänglichen Kundenzone ein wichtiger Punkt. Aus Studien weiss man, dass offene Kundenzonen in Bezug auf Überfälle sicherer sind als die traditionellen Schalter.

Warum?

Deplazes: In der Kundenzone befindet sich kein Bargeld. Das wissen auch potenzielle Diebe.

Mussten in den vergangenen Jahren Anpassungen vorgenommen werden?

Deplazes: Wesentliche Anpassungen mussten wir nicht machen. Selbstverständlich versuchen wir laufend Arbeitsabläufe zu optimieren und die Kundschaft noch optimaler zu betreuen. Erst kürzlich hatte ich ein Treffen mit dem eigentlichen Entwickler dieses Konzeptes. Gemeinsam mit ihm beurteilen wir die aktuelle Situation und suchen nach möglichen Optimierungen.

Wie könnten diese aussehen?

Deplazes: In meinem Fokus steht nicht in erster Linie eine bauliche Anpassung, sondern vielmehr die Frage: Wie lässt sich die bestehende Infrastruktur besser nutzen? Ich möchte beispielsweise die Kundennischen vermehrt für kurze Beratungen oder für grössere Transaktionen nutzen. So können wir besser auf die Kundenbedürfnisse eingehen und die Bankgeschäfte diskreter abwickeln.



Konzentration auf das Wesentliche: In der Kundenhalle der Urner Kantonalbank stehen die Kundinnen und Kunden immer im Mittelpunkt.

Ein Highlight für Kinder

Zurück in die Kundenhalle. Hier nimmt das Tagsgeschäft seinen Lauf. Soeben hat ein Kundenberater seine Besprechung mit einer jungen Frau beendet, die ihr kleines Kind auf den Armen trägt. Währenddessen hat sich der ältere Bruder in der Malecke beschäftigt. Per Fingerdruck wählte er die Farben aus und malte so ein Bild. Zufrieden und stolz präsentiert der Kleine sein Werk: «Luäg, wiä scheen». Die Kundenhalle der Urner Kantonalbank bietet nicht nur den Erwachsenen viele Vorteile, sondern auch ein ganz besonderes Highlight für Kinder.

Die Kundenhalle schafft Freiraum und Nähe

Bereits beim Neubau des Hauptsitzes der Urner Kantonalbank in Altdorf im Jahr 1987 stellten sich die Verantwortlichen die Frage, ob sie überhaupt noch ein Panzerglas einbauen wollten. Damals gab es schweizweit erst einige wenige Banken, die dieses abgeschafft hatten. Dennoch entschied man sich fürs Panzerglas. Die Urner Kantonalbank behielt – für weitere fünfzehn Jahre – den eingeschlagenen, traditionellen Weg bei. Ganz neue Wege beschritt die Urner Kantonalbank im Jahr 2002. Als eine der ersten Banken in der Schweiz eröffnete sie am Hauptsitz in Altdorf ihre grosszügige offene Kundenhalle. Auf diese Weise schuf sie mehr Nähe zwischen Beratern und Kunden. In Andermatt und Erstfeld wurde das Konzept der Kundenhalle ebenfalls umgesetzt. In Schattdorf und Bürglen laufen die Planungsarbeiten für eine Umsetzung.

Webtipp

www.urkb.ch



René Deplazes

Diplomierter Bankfach-Experte, Altdorf.
Leiter Marktplatz/Agenturen plus,
Mitglied des Kaders der Urner Kantonalbank.

Urner Kantonalbank

Bahnhofstrasse 1
6460 Altdorf
Telefon +41 (0)41 875 60 00
Fax +41 (0)41 875 63 13



Peter Zraggen

Vorsitzender der Geschäftsleitung,
Direktor Urner Kantonalbank,
Altdorf.