

Banken

Die Bankfiliale als Trendshop



Die Privatkunden wiederentdeckt

23. September 2005 "Wir wollen möglichst alle Privatkunden für uns gewinnen", sagt die Leiterin einer neuen Filiale der Deutschen Bank in Berlin, Ira Holl. Vor einigen Jahren klang das bei vielen Banken noch ganz anders. Damals galten die Privatkunden eher als lästige Pflicht denn als gerngesehener Kunde. Doch nun stehen die Privatkunden wieder hoch in der Gunst der Geschäftsbanken. Die Deutsche Bank hat darauf reagiert und vor wenigen Tagen in der Berliner Friedrichstraße mit der Filiale Q 110 die "Bank der Zukunft" eröffnet.

Die Bank schreckt vor großspurigen Einschätzungen nicht zurück. "Q 110 ist das Ergebnis unserer eigenen systematischen und konsequenten Forschungs- und Entwicklungsarbeit", erklärt Rainer Neske, der im Vorstand der Bank für Privat- und Geschäftskunden verantwortlich ist. Q 110 sei ein Pilotprojekt. Die Deutsche Bank habe sich an den Erfahrungen des Handels orientiert. Sie habe sich von Marktforschern und Technikern bis hin zu Architekten und Designern beraten lassen und in den vergangenen 18 Monaten neue Lösungen entwickelt, damit das "Bankgeschäft erlebbar wird", sagt Neske.

Was ergibt die Ortsbesichtigung?

Die wenig rühmliche Vergangenheit wird zu den Akten gelegt. Mit Q 110 definiere die Deutsche Bank die Kundenbetreuung neu: Bankgeschäfte sollen nicht nur Pflichtübung sein, sondern der Besuch der Räume soll ein Erlebnis werden. Seine Bank verbinde damit auch ehrgeizige Geschäftsziele. Sie strebe an, die Zeit der Mitarbeiter für Beratungsgespräche zu verdoppeln. Gegenüber einem vergleichbaren Investment- und Finanzcenter soll in Q 110 die Kundenzufriedenheit um mindestens 25 Prozent steigen, und es sollen 50 Prozent mehr Kunden hinzugewonnen werden, sagt Neske weiter.

Was ergibt die Ortsbesichtigung? Der Innenraum hat nicht mehr viel mit den herkömmlichen Schalterräumen der Banken gemein. Die großflächigen Stehtischen, an denen Beratungsgespräche geführt werden, sind nur ein kleiner Teil der schönen neuen Welt in der Deutschen Bank. Daneben 4532es eine Cafeteria und einen sogenannten Trendshop, in dem es ausgefallene Designerwaren zu kaufen gibt. Das Angebot soll laut Nicole Frankenfeldt, die im Trendshop arbeitet, alle zwei Monate wechseln. Derzeit können die Kunden etwa Weingläser und Tischlampen des Hamburger Designerunternehmens Stilwerk kaufen. Auch eine Mousse au chocolat als Körpercreme ist neben diversen Badezusätzen erhältlich.

Von der „Galerie der Wünsche“ zum Berater der Zukunft

Zum Thema

- [Ein Girokonto muß nicht teuer sein](#)
- [Deutschen Banken bitten Kunden überdurchschnittlich zur Kasse](#)
- [Deutsche Bank kündigt Investmentbankern](#)
- [Deutsche Bank kauft Vermögensverwalter](#)

- [Deutsche Bank kauft Vermögensverwalter](#)

Damit nicht genug. Unweit des Trendshops befindet sich die "Galerie der Wünsche". Grundlage ist dabei eine Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Emnid im Auftrag der Deutschen Bank. Neben Gesundheit, finanzieller Absicherung und Glück für die Familie wünschen sich nach der Studie 59 Prozent der Deutschen eine eigene Wohnung. Deshalb präsentiert die Deutsche Bank den Kunden in der Galerie der Wünsche zur Zeit Zukunftsvisionen zum Thema "Wohnen". Auch hier soll künftig alle zwei Monate das Angebot geändert werden, sagt die Filialleiterin.

Kommt man schon leicht ermattet aus der Galerie der Wünsche, können sich die Kunden anschließend gemeinsam mit den Beratern der Zukunft überlegen, wie sie sich ihre Wünsche finanziell erfüllen können. Dabei hat die Deutsche Bank auch eine neue Darstellungsform ihrer bisher abstrakten Bankprodukte entworfen. So könnte es auch beim Fliesenkauf in einem Baumarkt zugehen: Die "Produktboxen", die für die Kunden in Regalen zugänglich sind, enthalten kurze Beschreibungen der Angebote. Zudem können sich die Kunden durch einen kurzen Film auf einem Display am Regal über das jeweilige Produkt informieren.

Freiraum von quengelnden Kindern

Für den nächsten Schritt zur harten Finanzierung ihrer Traumwelten stehen den Kunden insgesamt 17 Berater zur Verfügung. Dabei ist die Filiale nach den Worten Holls in der Lage, "spontan längere Beratungsgespräche mit den Kunden zu führen, ohne zuvor einen Termin zu vereinbaren". Zeit dafür ist vorhanden, denn die Filiale in der Friedrichstraße ist abends bis 20 Uhr geöffnet - nur sonntags bleiben die Türen geschlossen.

Vor allem die Möglichkeit, sich auch samstags beraten zu lassen, solle Familien ansprechen, meint Holl. Dann könnten sich die Ehepartner gemeinsam über Finanzprodukte beraten lassen. Quengelnde Kinder können während des Beratungsgesprächs ihrer Elter im "Kids' Corner" spielen, wo sie von einer Kindergärtnerin betreut werden. Positive Erfahrungen habe damit das Kaufhaus des Westens am Kurfürstendamm gemacht, ergänzt Holl.

Die Kundenreaktionen fallen nach den Worten Holls, wie nicht anders zu erwarten, bisher positiv aus. Vor allem die Freundlichkeit der insgesamt 17 Berater werde gelobt, meint sie. Die Optik des Interieurs sei ansprechend, sagt Hartmut Böhret vom Bodensee, der zusammen mit seiner Frau Eva-Maria derzeit eine Städtereise nach Berlin unternimmt. Sie seien keine Kunden der Deutschen Bank, könnten sich jedoch vorstellen, "sich hier einmal beraten zu lassen". Auch sollte sich die Volksbank in Überlingen in ihren Bankräumen eine Cafeteria aufmachen, rät die Familie Böhret dem Bankinstitut ihres Vertrauens im Süden Deutschlands.

Text: mmue., F.A.Z., 23.09.2005, Nr. 222 / Seite 27

Bildmaterial: picture-alliance/ dpa/dpaweb

© Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH 2009.

Alle Rechte vorbehalten.

[Vervielfältigungs- und Nutzungsrechte erwerben](#)



[Verlagsinformation](#)

[Nutzen Sie jetzt den kostenlosen Festgeld-Rechner der F.A.Z., um umgehend zu erfahren, wo Sie Ihr Geld am sichersten und profitabelsten anlegen.](#)

F.A.Z. Electronic Media GmbH 2001 - 2009

Dies ist ein Ausdruck aus www.faz.net.