Ein Marktplatz fürs Geld

Die Sparkasse wartet in neuen Räumen mit neuem Service-Konzept auf

Jena. (tlz/bag) Auszahlungen, Einzahlungen, Münzgeld in Scheine wechseln oder umgekehrt, das Kaufen ausländischer Währungen und natürlich die Kontoauszüge – dies und noch etwas mehr bieten die Automaten in den neuen Sparkassenräumen im City Carree. Und zwischen den beiden gegenüber liegenden Eingangsbereichen gibt es für den Sparkassenkunden ungewohnt viel Platz. Hier ein Beratungsraum, dort ein Computer, hier der Auszahlschalter und dort der Mitarbeiter, der seine Hilfe anbietet, um den richtigen Berater oder den richtigen Automaten zu finden. – Ein ungewohnter Anblick bietet sich dem Kunden in den neuen Räumen, angefangen von den rollbaren Computern bis hin zu dem in Silber und Blau gehaltenen Kronleuchter.

Weg von der Barriere zwischen Kunde und Bankmitarbeiter will die Sparkasse mit ihrem neuen Konzept, das sie in diesen Räumen umgesetzt hat. „Die klassischen Bankräume mit der Theken-Situation haben mich gestört, als ich nach Jena kam", sagt Erhard Bückemeier, Vorstandsmitglied der Sparkasse. Die neuen Räume seien nun nicht mehr mit sonst üblichen Bankräumen zu vergleichen. Ein Marktplatz, so bezeichnet Bückemeier die neue Service-Idee. Manches sei der Hotellerie und dem Einzelhandel abgeschaut.

Die Mitarbeiter in den neuen Räumen sind zum Teil neu eingestellt. „Wir haben niemanden entlassen. Es gab einige Umsetzungen, damit wir hier im Haus das geeignetste Personal haben", sagt der Vorstandschef Martin Fischer. Die Mitarbeiter seien speziell geschult. Sie sollen erkennen, wann ein Kunde Unterstützung und Beratung braucht, ob er angesprochen werden will oder nicht. „Es ist die hohe Kunst, mit dem Kunden dann zu sprechen, wenn er den Wunsch danach signalisiert", erklärt Trainer Manfred Gabl, der die Mitarbeiter auf den „Sparkassen-Marktplatz" vorbereitet hat.

Die neue Geschäftsstelle hat montags bis freitags von 9 bis 19 geöffnet, sonnabends von 9 bis 13 Uhr. Die Automaten stehen rund um die Uhr zur Verfügung.

Genial und einfach toll fand gestern Christa Stiebritz die neueröffnete Geschäftsstelle der Sparkasse. André Richter, Mitarbeiter des Geldinstituts, erklärte ihr den Umgang mit den einzelnen Automaten. Foto: Glasser