

SparkassenZeitung



KOMMUNIKATION | Bausparen

Für Kundenservice ausgezeichnet

Die LBS Nord, Kunde der S-Markt & Mehrwert, erhält ein "sehr gut".

Wie "**Focus Money**" berichtet, wurden im Rahmen einer Studie 17 öffentlich-rechtliche und private Bausparkassen in Deutschland untersucht. Befragt wurden 1.299 Bausparkunden. Um ein differenziertes Bild zu erhalten, flossen in das Ergebnis der Betrachtung 18 Service- und Leistungsmerkmale aus folgenden Feldern ein:

- ▶ Kundenservice,
- ▶ Produktangebot,

- ▶ Kundenberatung sowie
- ▶ Preis-Leistungs-Verhältnis.

Qualität zahlt sich aus

Die LBS Nord, langjähriger Kunde der S-Markt & Mehrwert, wurde mit "sehr gut" für fairen Kundenservice bewertet. Untersucht wurden hierbei

- ▶ die Qualität des Services,
- ▶ der Umfang der Informationen,
- ▶ die Erreichbarkeit,
- ▶ die Termintreue sowie
- ▶ lösungsorientierte und schnelle Reaktionen.

S-Markt & Mehrwert leistet Beitrag

Die Mitarbeiter im Team "Karten Banking Service (KBS)" der S-Markt & Mehrwert haben zu diesem Ergebnis beigetragen. Sie übernehmen die fallabschließende Bearbeitung aller Anrufe im Kunden-Service-Center in Halle. Die Anrufe und Anfragen beziehen sich etwa auf Bausparverträge, staatliche Förderungsmaßnahmen wie Wohnungsbauprämien, Riester-Förderung und vermögenswirksame Leistungen oder zu Bausparunterlagen.

Durch den Einsatz der Dienstleistersteuerung in der S-Markt & Mehrwert, einer Tochter des Deutschen Sparkassenverlags und der Deutschen Assistance Versicherung, konnte eine hohe Erreichbarkeit von fast 100 Prozent sichergestellt werden.

„S-Markt & Mehrwert leistet einen wichtigen Beitrag zur Servicequalität der LBS Nord und für unsere vertriebsstrategischen Ziele“, bestätigt Andreas Waindok aus dem Bereich Marktfolge der LBS Nord.

Annick Hirsch, S-Markt & Mehrwert – 3. Juni 2020