Raiffeisenbank
Pittental/Bucklige Welt

WIR NEHMEN IHRE ANREGUNGEN SEHR ERNST!

DANKE FÜR IHR FEEDBACK!

Kunden bestätigen der Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt
hohe Beratungs- und Betreuungsqualität!

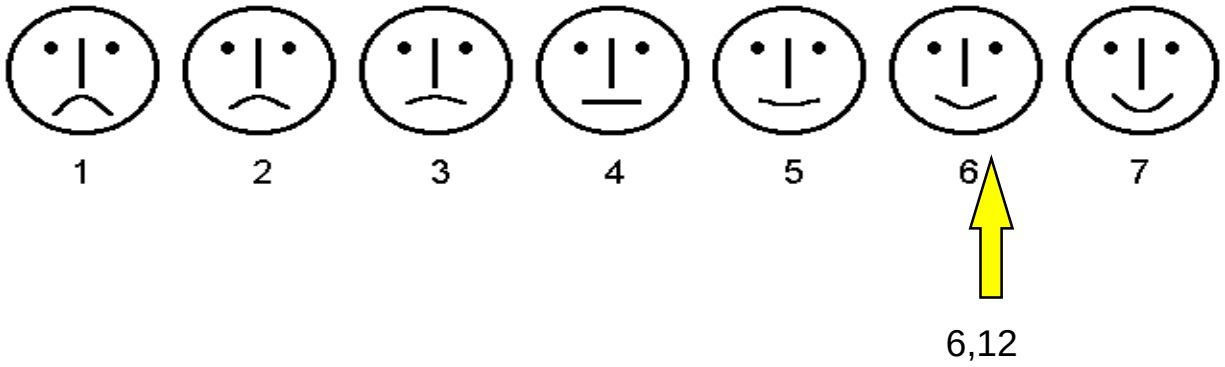
Im September dieses Jahres wurden 4.400 Fragebögen an Kunden der Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt versandt. Befragt wurden zufällig ausgewählte Kunden der Bank, die ein Gehalts-, Pensions-, Jugend- oder Studentenkonto besitzen.

Zielsetzung dieser Umfrage war es, Themen wie beispielsweise Beratungs- und Servicequalität der jeweiligen Bankstelle, Image sowie Gesamtzufriedenheit mit der Raiffeisenbank aus Kundensicht zu betrachten, um zukünftig noch kundenorientierter agieren zu können.

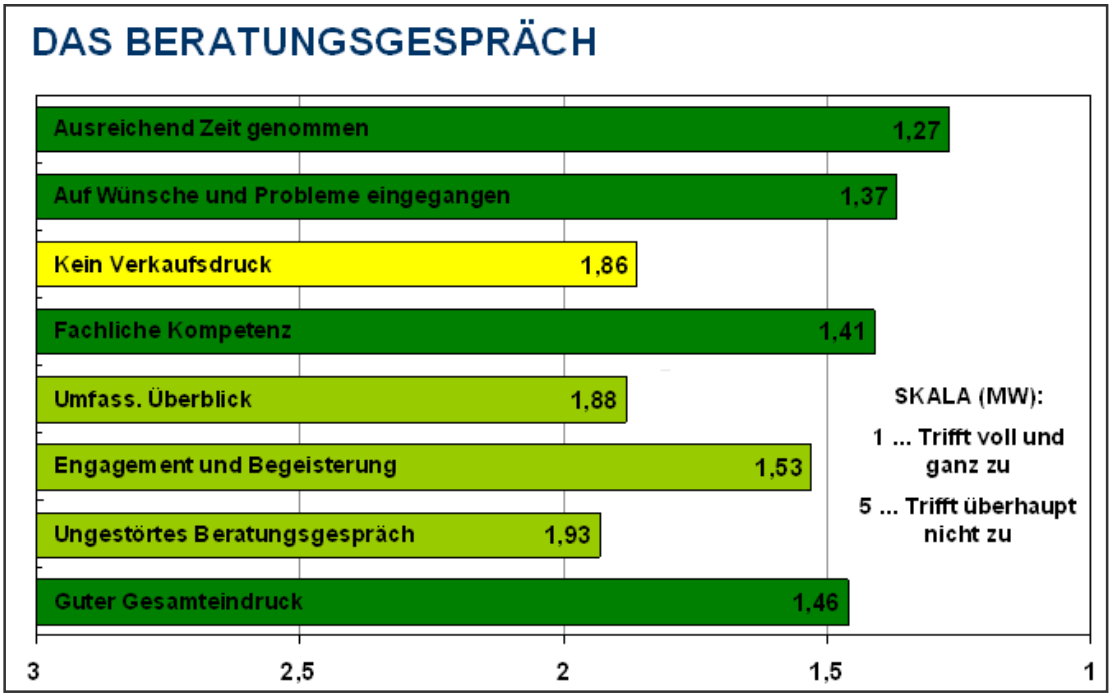
Insgesamt haben 612 Kunden der RB Pittental/Bucklige Welt dem Aufruf Folge geleistet und den Fragebogen ausgefüllt retourniert! Dies entspricht insgesamt einer Rücklaufquote von 13,9%.

Die Auswertung dieser Daten erfolgte durch die Marktforschungsabteilung der Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien in kumulierter Form, wodurch absolute Wahrung der Anonymität gewährleistet werden kann.

Es zeigt sich, dass die Kunden mit der Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt überaus zufrieden sind und diese entsprechend gut bewerten. Die Gesamtzufriedenheit (erhoben anhand nachstehender Smiley-Skala) schlägt sich im Durchschnitt mit 6,12 zu Buche und liegt damit über dem Österreich-Durchschnittswert von 5,92.



Hinsichtlich des letzten **Beratungs- bzw. Informationsgespräches** bescheinigen die Kunden den Beratern der Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt im Allgemeinen sehr gute Beratungsqualität (Notendurchschnitt von insgesamt 1,59 auf einer Schulnoten-Skala von 1 - 5).

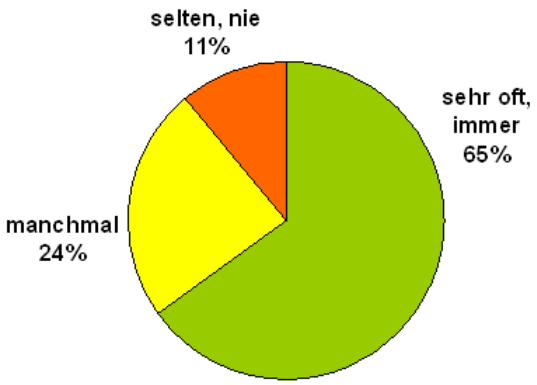


Wie aus der obigen Grafik ersichtlich, wird die Dimension „Das Beratungsgespräch wurde nicht durch Telefonanrufe/Kollegen/Kunden gestört“ etwas kritischer als die anderen Faktoren bewertet.

Hier ist noch etwas Verbesserungspotenzial gegeben, das sich die Geschäftsleitung sowie die Mitarbeiter der RB Pittental/Bucklige Welt zukünftig gerne zu Herzen nehmen werden.

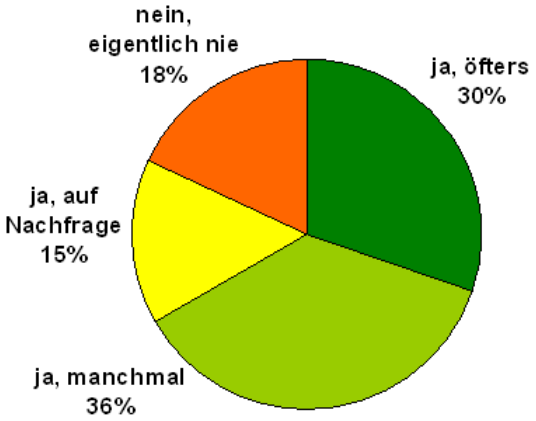
Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass jene Kunden, die einen **persönlichen Kundenbetreuer** haben, sehr oft oder immer mit **ihrem Namen angesprochen** und regelmäßig auf **neue Angebote** der Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt **aufmerksam gemacht** werden, durchwegs bessere Beurteilungen abgeben als jene, die diesen Service nicht erfahren! Die folgenden drei Grafiken geben einen Überblick, in wie weit diese Serviceleistungen bereits erfüllt werden.

NAMENTLICHE ANSPRACHE

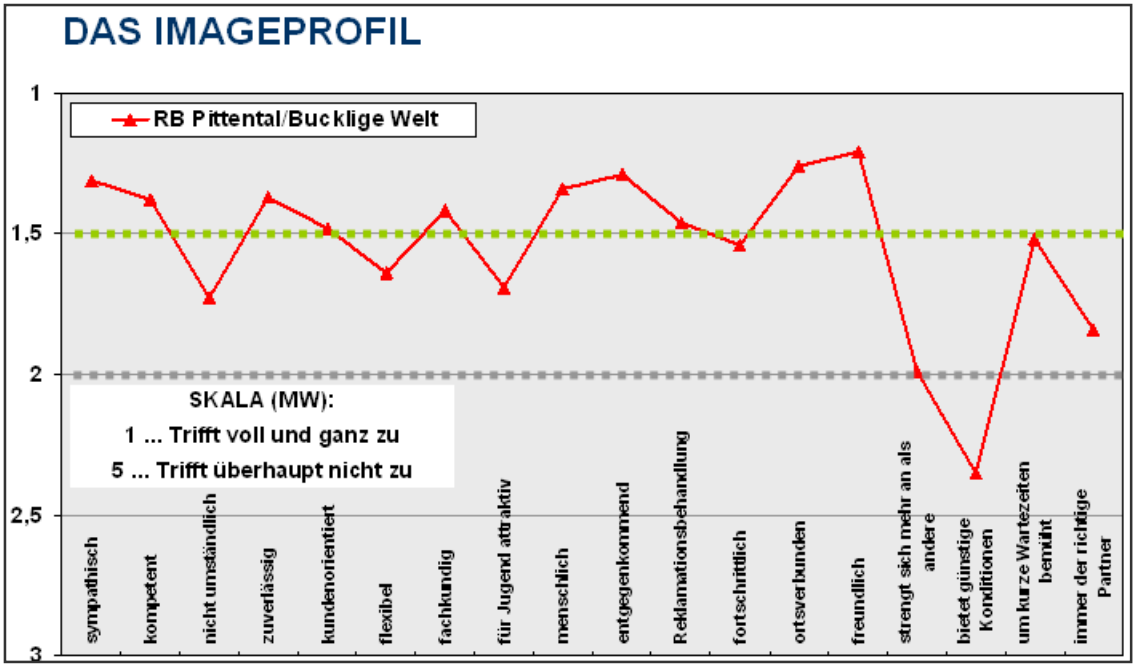


PERSÖNLICHER KUNDENBETREUER

AKTIV AUF ANGEBOTE AUFMERKSAM MACHEN



Anhand der Bewertung von insgesamt 18 Eigenschaften wird der Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt ein sehr zufriedenstellendes Imageprofil erstellt, das allerdings in einzelnen Punkten auch noch etwas Raum für Verbesserung bietet („strengt sich mehr an als andere Banken“, „günstige Konditionen“). Besonders geschätzt werden hingegen Freundlichkeit, Ortsverbundenheit, Entgegenkommen, Menschlichkeit, Zuverlässigkeit und Kompetenz.



Die Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt nimmt all Ihre „Arbeitsaufträge“ dankend entgegen und ist bemüht, sie weiterhin zufriedenzustellen und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen, um Sie zukünftig noch optimaler beraten und betreuen zu können!

Über Ihre Weiterempfehlung der Raiffeisenbank Pittental/Bucklige Welt freuen wir uns natürlich ganz besonders!

VIELEN DANK FÜR IHRE MITHILFE!