



Regional verbunden

Die Schalter sind einem offenen Eingangsbereich gewichen, es gibt Beratungszonen mit persönlichem Charakter und verschiedene Loungeecken: Die Neugestaltung der Sparkasse Waldeck-Frankenberg in der Hansestadt Korbach brachte eine Atmosphäre hervor, in der sich die Kunden willkommen fühlen.

Vor gar nicht allzu langer Zeit waren Banken – so auch die Sparkasse Waldeck-Frankenberg – durch Schaltertresen geprägt, an denen kleine Geldgeschäfte und kurze Beratungen abgewickelt wurden. Hinzu kamen geschlossene Beratungsräume und der Selbstbedienungsbereich – alles funktionierte perfekt, doch es war auch recht unpersönlich. In der heutigen Zeit, wo die Kunden ihre alltäglichen Geldangelegenheiten selbst und überwiegend zu Hause erledigen, soll der verbliebene Service in einer persönlicheren Atmosphäre stattfinden, denn es geht schließlich um besondere Begebenheiten wie eine Kontoeröffnung oder einen Kreditantrag.

Diese Veränderungen boten auch der Sparkasse Waldeck-Frankenberg den Anlass, sich ganz neu einzurichten und ein ansprechendes Erscheinungsbild zu schaffen. „Wir haben uns an der Vertriebsstrategie der Zukunft orientiert“, erzählt Rudolf Josephy. Der Architekt gestaltete als Leiter der Bau- und Raumorganisation der Sparkasse Waldeck-Frankenberg das Projekt maßgeblich mit. „Der Kunde hat sich verändert und macht vieles selbst. Gleichzeitig legt er eine andere Erwartungshaltung an den Tag und möchte den persönlichen Kon-

takt als solchen erleben. Unser Ziel beim Einrichtungsprojekt war, mehr Offenheit zu schaffen, um unsere Kunden willkommen zu heißen, dabei aber die notwendige Diskretion zu ermöglichen, die heute gefordert ist.“

GROSSES UMBAUPROJEKT

Die Planung wurde durch den Innenarchitekten Axel Toth von BSB Plan+Object unterstützt, der sich auf die Gestaltung der Geschäftsräume von Banken spezialisiert hat. Für die Realisierung der Einrichtung holte die Sparkasse das Unternehmen Mauser Sitzkultur aus dem benachbarten Twistetal ins Boot. „Die Sparkasse vergibt Aufträge ausschließlich im Geschäftsgebiet, die regionale Verbundenheit steht immer im Vordergrund“, erklärt Josephy. „Mit Mauser Sitzkultur verbinden uns langjährige gute Erfahrungen. Die alten Genius-Drehstühle zum Beispiel sehen nach 20 Jahren noch gut aus, sie sind praktisch unverwundlich. Und für einen 2,06 Meter großen Mitarbeiter haben wir vor einiger Zeit bei Mauser einen maßgeschneiderten Stuhl bekommen. Das geht nur, weil Mauser noch den Charakter einer Manufaktur pflegt und in der Lage ist,

Veränderungen an bestehenden Produkten vorzunehmen.“

Betritt man heute, nach Abschluss der Umbauten, die Sparkasse, kann man sie kaum wiedererkennen. Durch die SB-Zone im Eingangsbereich hindurch gelangt man an einen gewaltigen Empfangstresen. Hier werden Terminkunden gesteuert und es finden Kurzberatungen statt. Dahinter befindet sich der sogenannte Begegnungsbereich. Hier können sich Kunden und Mitarbeiter an einen großen Tisch setzen, ihre Unterlagen durchschauen und an einem Terminal im Internet recherchieren. Hinzu kommt ein Loungebereich, der durch einen roten Teppich optisch abgegrenzt und mit riesigen kantigen Sesseln ausgestattet ist. Auch ein Bistrobereich steht zur freien Verfügung; hier gibt es heiße und kalte Getränke, die man auf Barhockern oder an normalen Tischen zu sich nehmen kann. „Insgesamt haben wir eine gemütliche Atmosphäre geschaffen für alle, die doch einmal warten müssen“, sagt der Architekt.

Zusätzlich gibt es den Bereich für die intensiven Beratungsgespräche. „Dazu dienen jetzt 13 Beratungszimmer, die die Berater buchen können“, berichtet Josephy. „Sie sind un-



ERSTEINMAL ANKOMMEN: Am großen Tisch im Begegnungsbereich, im Bistro oder in der Loungeecke können Besucher es sich bequem machen – zum Beispiel auf den Stühlen und an den Tischen der trendstyle-Serie von Mauser Sitzkultur.

terschiedlich groß für drei bis zehn Personen und unterschiedlich ausgestattet.“ Das Besondere hier sind die überdimensionalen Wandbilder mit regionalen Motiven, nach denen auch die Räume benannt sind: Frankenberg, Korbach, Edersee, Kellerwald, Bad Arolsen ... „Wir zeigen hier unsere Verbundenheit mit der Region, in der nicht nur wir, sondern auch unsere Kunden leben und arbeiten.“

Alle Beratungsräume verfügen über moderne Präsentationstechnik, damit die Kunden nachvollziehen können, was ihnen angeboten wird. Die Sitzplätze – Konferenzstühle aus der familia-Serie von Mauser, speziell drehbar auf einem Fußkreuz statt Vierfuß – stehen in fast

jedem Raum. „Wir haben Wert darauf gelegt, dass der Kunde mit dem Berater auf Augenhöhe sitzt“, schildert der Projektleiter. „Früher waren Chefsessel und Besucherstühle üblich – das schafft ein ganz anderes Verhältnis.“

HIER PASST ALLES

„Uns war es bei unserem Einrichtungspartner wichtig, dass die Form seiner Möbel mit der Funktion harmoniert, dass die Ergonomie gegeben ist, dass es einen guten Service gibt und dass das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt“, erläutert der Leiter der Bau- und Raumorganisation. „Bei Mauser Sitzkultur

passte alles, und die Zusammenarbeit ist ganz hervorragend: Wenn’s mal klemmt, gibt es sofort Abhilfe, auch Sonderwünsche bekommen wir erfüllt, individuelle Anpassungen sind bei Mauser möglich.“ Obwohl es so viele individuelle Bereiche gibt, ist eine durchgängige Linie doch zu erkennen. „Das Konzept wird von unseren Kunden durchweg positiv gespiegelt“, resümiert Rudolf Josephy. „Sie schätzen die größere Diskretion, die nachvollziehbaren Abläufe und Wege und letztlich auch die ansprechende Einrichtung. Hier fühlen sie sich gut aufgehoben und nicht zuletzt auch die Mitarbeiter können sich damit identifizieren.“

Anja Knies ■

PERSÖNLICHE ATMOSPHERE: Die Beratungsgespräche finden auf Augenhöhe statt, was die Sparkasse Waldeck-Frankenberg durch die Wahl von einheitlichen Sitzmöbeln unterstreicht. Die Räume sind mit Wandbildern aus der Region gestaltet.

