

Herausforderungen

- Qualität ist Schwerpunkt der Strategie für die Sparkassen-Finanzgruppe in den nächsten Jahren
- Kunden bauen durch erhöhten Informationsstand und klare Erwartungen verstärkt Bewusstsein für Qualität auf
- Starker Wettbewerb und klare Wechselbereitschaft
- Qualität ist wesentlicher Stellhebel für den zukünftigen Erfolg der Sparkassen

Projektziele

- Identifikation von Qualitätstreibern
- Verbesserung der Service- und Beratungsqualität durch gezielte Analyse und Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Erarbeitung eines gemeinsamen Leistungsversprechens für unsere Kunden
- Integration von Qualität als kontinuierliche Managementaufgabe
- Abgrenzung zum Wettbewerb durch Schaffung einer Qualitätskultur

Interne Analyse der Qualitätswahrnehmung



**„Wer nicht weiß, wohin er will, der darf sich nicht wundern, wenn er ganz woanders ankommt“
Mark Twain**

1. Analyse: Wo wollen wir hin?

Bewertung der IST-Situation innerhalb der Sparkasse und Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Umsetzung mittels Schnell-Check

2. Strategie: Wie kommen wir dorthin?

Definition von Qualitätsversprechen zur Abdeckung aller relevanten Anforderungen

3. Maßnahmen: Was müssen wir tun, um die Strategie mit Leben zu füllen?

Ableitung von operativen Maßnahmen und Managementkonzepten zur Steigerung der Qualität und des Erfolges

Projektergebnis

Stärkung von Kundenvertrauen, Realisierung von Handlungsempfehlungen und Schaffung eines einheitlichen Qualitätsverständnisses -> Umsetzung der Qualitätsführerschaft

Projektnutzen

Dokumentation und Messbarkeit von Qualität, sowie Verankerung von Qualitätsverantwortung

Projektdurchführung

in Zusammenarbeit mit emotion banking

Dauer

ca. 4 Wochen

Aufwand

4,5 Beratertage

Budget

6,5 TEUR (ohne individuelles Umsetzungsprojekt)

Ansprechpartnerin

Julia Evers (Telefon 0511 98 27 06 -56)