

Pressemitteilung

Sparkasse zu Lübeck ist EXZELLENT

(Lübeck, 20. Dezember 2018)

Das DialogCenter der Sparkasse zu Lübeck AG erreichte mit „EXZELLENT“ in der Kategorie „Geprüfte Online-Beratung“ der IMK-Testkaufstudie die höchstmögliche Auszeichnungsstufe. Mit einem Gesamtergebnis von 103 Indexpunkten belegte die Sparkasse – wie bereits in 2017 – in der diesjährigen Testkaufstudie den 1. Platz in Schleswig-Holstein.

Die Sparkasse zu Lübeck AG wurde in diesem Jahr, wie bereits im Jahr 2017, mit „EXZELLENT“ in der Kategorie „Geprüfte Online-Beratung“ der E-Mail-Testkaufstudie des IMK Instituts für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung ausgezeichnet. Es handelt sich hierbei um die bestmögliche Auszeichnungsstufe.

Das IMK Institut führt regelmäßige Testkaufstudien per E-Mail bei allen Sparkassen in Schleswig-Holstein durch. Die Testphase war von Mai bis August dieses Jahres. In dieser Zeit wurden verdeckte Tests per E-Mail durchgeführt. Geprüft wurde dabei die Online-Beratung des Hauses unter Zugrundelegung der Kriterien Format, Fristigkeit und Fachkompetenz. Das Ergebnis der Auswertung kann sich sehen lassen: Die Sparkasse zu Lübeck ist „EXZELLENT“.

Vorstand Oliver Saggau sagte hierzu: „Ich freue mich sehr für die Kolleginnen und Kollegen über diese Auszeichnung. Sie unterstreicht die sehr gute Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im DialogCenter. Die Auszeichnung ist aber auch ein Beleg für die Richtigkeit der Entscheidung der Sparkasse aus dem Service-Center in 2017 ein vollständiges DialogCenter zu machen, das auf alle möglichen Eventualitäten vorbereitet ist.“

Denn die Kundinnen und Kunden der Sparkasse zu Lübeck AG sind heutzutage auf vielen Kommunikationswegen unterwegs. Dementsprechend ist der Anspruch an die Sparkasse hoch, auf allen Kanälen ansprechbar zu sein. Ob für Menschen, die gern vom Sofa aus ihre Bankgeschäfte erledigen oder künftige Studenten, die vor einem Umzug nach Lübeck ein Konto einrichten wollen – die Kundenwünsche im Zeitalter der Digitalisierung sind vielschichtig.

Im DialogCenter der Sparkasse zu Lübeck kann der Kunde alles erledigen, wofür er bisher in die Geschäftsstelle musste. „Im DialogCenter in Lübeck laufen gewissermaßen die Fäden zusammen“, so Saggau weiter und ergänzt: „Und dies per Telefon, E-Mail, Anfrage aus der Internetfiliale oder Dialog über Messenger-Dienste wie WhatsApp.“

Weitere Informationen zur Sparkasse zu Lübeck AG finden Sie auf www.sparkasse-luebeck.de sowie auf Facebook und Instagram.

338 Wörter, 2.477 Zeichen (mit Leerzeichen)

Bildunterschrift:

Große Freude über die EXZELLENT-Auszeichnung bei Philipp Pluschkat, Leiter des DialogCenters, und seinen Kolleginnen.

Hinweis:

Wenn Sie unseren Presse-Service nicht mehr nutzen möchten, kontaktieren Sie uns bitte unter 0451-147 218 oder Joern.Sanftleben@sparkasse-luebeck.de. Hinweise zum Datenschutz und zur Widerrufserklärung finden Sie in unserer Datenschutzerklärung auf www.sparkasse-luebeck.de.

Für weitere Fragen:

Jörn Sanftleben
Sparkasse zu Lübeck AG
23552 Lübeck, Breite Straße 18-28

Telefon: +49 (0)451 / 147 -218

Telefax: +49 (0)451 / 147 -203

Joern.Sanftleben@sparkasse-luebeck.de

www.sparkasse-luebeck.de