



Pressemitteilung

Sparkasse zu Lübeck ist für ihre Kunden persönlich da – mit ausgezeichneten Lösungen in der digitalen Beratung.

(Lübeck, 22. Januar 2021)

Das DialogCenter der Sparkasse zu Lübeck AG erreichte mit „HERVORRAGEND“ in der Kategorie „Geprüfte Online-Beratung“ der IMK-Testkaufstudie die höchstmögliche Auszeichnungsstufe. Mit einem Gesamtergebnis von 115 von 120 möglichen Indexpunkten belegte die Sparkasse in der diesjährigen Testkaufstudie den 1. Platz aller getesteten Institute.

Die Sparkasse zu Lübeck AG wurde in diesem Jahr mit „HERVORRAGEND“ in der Kategorie „Geprüfte Online-Beratung“ der Testkaufstudie des IMK Instituts für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung ausgezeichnet. Es handelt sich hierbei um die bestmögliche Auszeichnungsstufe. Mit einem Gesamtergebnis von 115 Indexpunkten hat die Sparkasse zu Lübeck sich gegenüber allen anderen Testkandidaten durchgesetzt. Das Ergebnis kann sich deutlich gegenüber dem „Best Practice-Wettbewerber“ der Studie aus dem Jahr 2019 behaupten, der seinerzeit 91 Indexpunkte erreichte.

Das IMK Institut führt regelmäßige Online-Testanfragen durch. Die Testphase war von Oktober bis November des vergangenen Jahres. In dieser Zeit wurden verdeckte Tests über die Kontaktkanäle des Hauses durchgeführt. Geprüft wurde dabei die Online-Beratung des Hauses unter Zugrundelegung der Kriterien Format, Fristigkeit, Fachkompetenz und Regulatorik. Das Ergebnis der Auswertung kann sich mehr als sehen lassen: Die Sparkasse zu Lübeck ist „HERVORRAGEND“.

Basis für das herausragende Gesamtergebnis ist die präzise und passende Beantwortung aller getesteten Anfragen. Zudem überzeugten die Antworten insgesamt, was sich in hohen Indexwerten für die jeweilige Kategorie widerspiegelt. Die Faktoren Fristigkeit und Regulatorik weisen dabei mit jeweils 120 Indexpunkten das bestmögliche Ergebnis auf.

Oke Heuer, Vorstand der Sparkasse zu Lübeck AG, sagt hierzu: „Ich freue mich sehr für die Kolleginnen und Kollegen im DialogCenter über dieses wirklich herausragende Ergebnis, das alle Erwartungen übertroffen hat. Die Auszeichnung unterstreicht die außerordentlich gute Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im DialogCenter. Sie ist aber auch ein Beleg dafür, dass wir die vergangenen Monate sehr gut genutzt haben, um mit unserem DialogCenter in Lübeck noch besser zu werden, weiteres Wissen aufzubauen und uns alle weiterzuentwickeln. Wir sind auf allen Kanälen präsent und das mit höchster Qualität. Wir sind auf alle Eventualitäten vorbereitet, wie uns die Corona-Pandemie gezeigt hat, und das mit größtmöglicher Nähe zu unseren Kundinnen und Kunden auch in der digitalen Welt.“

Die Kundinnen und Kunden der Sparkasse zu Lübeck sind heutzutage auf vielen Kommunikationswegen unterwegs. „Der Anspruch an uns ist sehr hoch, auf allen Kanälen ansprechbar zu sein. Die Kundenwünsche im Zeitalter der Digitalisierung aber auch die Erfordernisse in Zeiten von Corona sind vielschichtig. Die Corona-Pandemie hat die digitale Entwicklung noch einmal deutlich beschleunigt.“, sagt Philipp Pluschkat, Leiter des DialogCenters der Sparkasse zu Lübeck AG. Das belegen auch die stark wachsenden Anfragen der Kundinnen und Kunden: „Allein

im vergangenen Jahr erreichten rund 180.000 Kundenanfragen das DialogCenter der Sparkasse zu Lübeck. Und allen Kundinnen und Kunden konnten wir helfen, in jeder Situation und das schnell, gut und einfach“, so Pluschkat weiter.

Im DialogCenter der Sparkasse zu Lübeck laufen also die Fäden aller Kommunikationskanäle zusammen. Sei es per Telefon, E-Mail, Video, Anfrage aus der Internetfiliale oder Dialog über Messenger-Dienste wie WhatsApp. „Wir wollen es unseren Kundinnen und Kunden mit unserer Arbeit dabei in allen Bereichen so einfach wie möglich machen. Das ist unser Leitgedanke, der uns motiviert und diese hervorragenden Ergebnisse ermöglicht“ ergänzt Pluschkat.

Weitere Informationen zur Sparkasse zu Lübeck AG, zu den digitalen Angeboten des Hauses und zum Geschäftsstellennetz finden Sie auf www.sparkasse-luebeck.de sowie auf Facebook und Instagram.

540 Wörter, 3.967 Zeichen (mit Leerzeichen)

Für weitere Fragen:

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

Telefon: +49 (0)451 / 147 -218
Telefax: +49 (0)451 / 147 -203
Joern.Sanftleben@sparkasse-luebeck.de
www.sparkasse-luebeck.de

Hinweis:

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