

Erneut überzeugt die Rheinland-Pfalz Bank mit durchgängig sehr guter Bewertung der ganzheitlichen Beratung

Köln, 26.04.2016 – Die ganzheitliche Beratung der Rheinland-Pfalz Bank im Privatkundengeschäft wurde zum fünften Mal von der unabhängigen Agentur ServiceRating GmbH bewertet. In allen der drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen und Servicewirksamkeit erreicht die Bank erneut die Note sehr gut.

Das **Servicemanagement** der Rheinland-Pfalz Bank wird von ServiceRating mit **sehr gut** benotet. Service- und Kundenorientierung sind fest im Leitbild der Rheinland-Pfalz Bank verankert. Sie definiert sich voll und ganz über die Bedürfnisse der Kunden. Die Beziehung zum Kunden ist auf Vertrauen und Nachhaltigkeit ausgerichtet. Dabei bilden die Ziele und Wünsche des Kunden den Ausgangspunkt der Beratung. Die Systemlandschaft der Rheinland-Pfalz Bank wird derzeit weiterentwickelt, um die wechselnden Kundenbedürfnisse weiterhin bedienen zu können. Dafür generiert die Rheinland-Pfalz Bank Ideen zur Weiterentwicklung aus verschiedenen Plattformen. Über Unternehmenskooperationen verfolgt die Rheinland-Pfalz Bank außerdem das Ziel einer Erweiterung des Angebotspektrums für den Kunden.

Die **Service- und Beratungsleistungen** der Rheinland-Pfalz Bank werden von ServiceRating mit **sehr gut** bewertet. Bedarfsorientierte Beratung und Erarbeitung von individuellen und langfristigen Beratungskonzepten stehen im Vordergrund. Die Fachkompetenz der Berater sowie das Eingehen auf die Ziele und Wünsche der Kunden werden positiv beurteilt. Die individuelle Betreuung wird von den Kunden sehr positiv wahrgenommen. 100 Prozent der Kunden waren sehr zufrieden mit der Freundlichkeit in der Beratung. Über extern durchgeführte Testberatungen überprüft die Rheinland-Pfalz Bank zudem die Einhaltung von Beratungsstandards.

Die **Servicewirksamkeit** der Rheinland-Pfalz Bank wird von ServiceRating mit **sehr gut** beurteilt. Die Kunden der Rheinland-Pfalz Bank sind insgesamt sehr zufrieden mit der Beratung. 96 Prozent der Kunden bewerten die persönliche Vertrauenswürdigkeit des Beraters positiv. Das bedeutet, dass ein hohes Kundenvertrauen vorliegt. Die persönliche Gesprächsatmosphäre mit Finanzberatern und VermögensManagern wird auch von den Kunden geschätzt. Mit der Gesprächsatmosphäre sind 98 Prozent der Kunden sehr zufrieden. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft für die Beratung bei der Rheinland-Pfalz Bank fällt positiv aus.

Das von ServiceRating ausgestellte **Testurteil zur ganzheitlichen Beratung** fasst die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Die Servicequalität innerhalb der ganzheitlichen Beratung wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Das Rating ist eine Experteneinschätzung zur ganzheitlichen Beratung der BW-Bank, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel grundsätzlich nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es einer Aktualisierung. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter <https://www.servicerating.de>.