

Kunden sagen: Empfehlenswert!

Warum entscheiden sich Banken für eine Zusammenarbeit mit Beckmann & Partner CONSULT? Ergebnisse unserer Kundenbefragung.

Grund zur Freude

Beckmann & Partner ist empfehlenswert: Jeder Dritte wurde aufgrund von Empfehlungen von Kollegen, Mitarbeitern oder Geschäftspartnern zum Kunden. Die Aussage „Beckmann & Partner CONSULT ist ein Qualitätsanbieter“ trifft für 66,66 % der Befragten voll und ganz zu. Ein Ergebnis, über das wir uns sehr freuen.

Gründe für die Zusammenarbeit

Warum entscheiden sich Kunden für eine Zusammenarbeit mit uns? Gute Erfahrungen (sowohl inhaltlich als auch menschlich), langjährige professionelle vertrauensvolle Zusammenarbeit, Glaubwürdigkeit, exzellente Kundenorientierung und Flexibilität werden als ausschlaggebende Punkte genannt. Der Aussage „hat freundliche Mitarbeiter“ stimmen 93,54 % zu.

Mehr Werte für den Kunden

Integrieren sich Beckmann & Partner Mitarbeiter gut ins Projektteam? Ja - sagen 86,11 % der Befragten. Wir antworten zeitnah (87,1 %), verstehen die Bedürfnisse des Kunden (90,33 %), halten uns an Zusagen (87,1 %) und bieten laut 83,88 % der Befragten einen insgesamt sehr guten Kundenservice.

Und das Know-how? Die hohe Kompetenz der Mitarbeiter wird mehrfach als ausschlaggebender Punkt für die Zusammenarbeit genannt. Fundierte bankfachliche Kenntnisse, mehrjährige erfolgreiche Betreuung eines Themas, die Qualität, fachliche oder technische Expertise und Mitarbeiter, die sich kurzfristig in neue Aufgabenstellungen einarbeiten, sind weitere Gründe.

Ein Wermutstropfen für uns: Unsere Kunden nehmen mehr unsere technische Expertise wahr. Die Wahrnehmung als Experte für bankfachliche Themen kommt noch zu kurz. Das soll sich ändern. Denn wir investieren viel in das fachliche Know-how: Alle Mitarbeiter zertifizieren sich über kurz oder lang in einem fachlichen Thema, zum Beispiel zum Kreditrisikomanager oder Meldewesen-Spezialisten. Dieses Wissen wird durch Schulungen



aktuell gehalten. Sogar die Informatiker sind bankfachlich ausgebildet, sie sind alle zertifizierte Bankassistenten.

Kundenservice durch Geschäftsleitung

Der Kundenservice durch die Geschäftsleitung persönlich wird als sehr positiv wahrgenommen: Kooperationsbereitschaft und Verfügbarkeit des Kundenbetreuers werden als ausschlaggebend für die Zusammenarbeit genannt. Der persönliche Kontakt zwischen uns und unseren Kunden wird von 61,76 % mit „sehr gut“, von 23,53 % mit „gut“ bewertet. Die Geschäftsleitung ist gut zu erreichen (96,78 %), kommt meistens auf den Punkt (87,09 %) und spricht in genau richtiger Häufigkeit an (90,32 %). Weitere Aussagen: „Die gesamte Kommunikation läuft offen, ehrlich und transparent.“, „Terminabstimmung ist problemlos.“, „Bleiben Sie persönlich, verbindlich.“.

Weichen für 2014

Nicht nachlassen, unseren Kunden gut zuhören und auf ihre Bedürfnisse eingehen – kurz: Weiter so! Das ist ein klares Fazit aus der Befragung. Auch zukünftig in das Know-how und die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu investieren, ein zweites.

Das unsere Kunden uns nicht nur als Qualitätsanbieter und IT-Spezialist, sondern auch als Spezialist für bankfachliche Themen wahrnehmen – daran wollen wir arbeiten. Wir werden uns noch stärker auf die Sprache unserer Kunden einstellen. Und noch mehr Menschen, die zu uns passen, als Mitarbeiter für uns gewinnen.

Danke an unsere Kunden für das wertvolle Feedback!

Ansprechpartnerin:

Tina Beckmann

Assistentin für Marketing, PR

Beckmann & Partner CONSULT

Telefon: 0521 2997320

tbn@beckmann-partner.de

www.beckmann-partner.de

