

Stefan Bäumer
ist Innenarchitekt und Designer
beim Deutschen Sparkassenver-
lag (DSV) in Stuttgart.

Erfolgreicher Umbau einer Geschäftsstelle

Die moderne Dialogfiliale als Wirtschaftsfaktor und Erlebniswelt

Wenn Sparkassen in den Umbau ihrer Filialen investieren, sollten sie zuvor ein Gestaltungskonzept entwickeln, das die aktuellen und künftigen Anforderungen auf den Punkt bringt. Der Umbau der Geschäftsstelle Lauda, eine von 59 Filialen der Sparkasse Tauberfranken, ist dafür ein repräsentatives Beispiel. Der Sparkasse ist es hier gelungen, mit einem zeitgemäßen, vertriebsorientierten Dialogkonzept ihren Standort zu stärken, sich ein innovatives Image zu geben und die Weichen für die Zukunft zu stellen.

Die Sparkassenfiliale in Lauda war sichtbar und spürbar in die Jahre gekommen. Die Gestaltung aus den 70er Jahren wirkte dunkel und wenig einladend. Die damals übliche Betreuungsgruppenkonzeption bildete eine vertriebshemmende Barriere zwischen Kunden und Mitarbeitern. Beratungen fanden versteckt hinter Stellwänden statt. Mit der Zeit reifte daher der Wunsch nach einer neuen, dialogorientierten Sparkasse im modernen Erscheinungsbild, die mehr Kunden- und Vertriebsorientierung ermöglicht.

Planungsphase

Erste Überlegungen, das Gebäude abzureißen und an einem alternativen Standort neu zu errichten, wurden geprüft, jedoch schnell wieder verworfen. Der Vorsitzende des Vorstands der Sparkasse Tauberfranken, Thomas Menke, betont die Bedeutung der Geschäftsstelle nicht zuletzt aufgrund ihres markanten Standorts und ihrer starken Prägung des Umfelds. Deshalb entschied das Institut, trotz Finanzkrise mit der Investition in die Modernisierung der Filiale die Verantwortung für den Standort wahrzunehmen. Der Umbau der Geschäftsstelle zur Dialogfiliale stärkt nach Auffassung der Sparkasse nicht nur die Geschäftsstelle, sondern auch den Wirtschaftsstandort Lauda. Zudem wird er von der Bevölkerung als eine notwendige Maßnahme betrachtet.

Augenschein

Doch bevor das Institut mit der Architekturplanung begann, schauten sich die Verantwortlichen erst einmal um. Hintergrund dafür waren ihre anfänglichen Bedenken gegenüber den Dialogmöbeln in der Schnellberatung, die die bisherige Thekenlösung ersetzen sollten. Denn die Sparkasse wünschte sich an den einzelnen Dialogpunkten nicht

zuletzt ausreichend Stauraum für Technik und Formulare. Die DSV-Gruppe hält mit den Dialogpunkten eine standardisierte Lösung bereit, die unter anderem auch bei der Kreissparkasse Böblingen im Einsatz ist. Eine Visite bei dem württembergischen Institut überzeugte die Reisenden der Sparkasse Tauberfranken in Sachen Filialgestaltung dann restlos. Neben den Orga- und Projektverantwortlichen gewannen auch die Mitarbeiter der Filiale in Lauda einen umfänglichen Eindruck von der gelungenen Umsetzung des vertriebsorientierten und kundenfreundlichen Dialogfilial-Konzepts, das der DSV mit der Kreissparkasse Böblingen für deren Filiale in Sindelfingen realisierte. Der positive Eindruck, den das Dialogsystem bei den Besuchern aus Tauberfranken hinterließ, war ausschlaggebend dafür, auch in Lauda die Dialogmöbel des DSV einzusetzen.

Ziele

Vorstandsvorsitzender Menke sieht die inzwischen als „Erlebnissparkasse“ gestaltete Filiale nicht nur als wichtige Anlaufstelle für Bankgeschäfte und damit als Investment in die Zukunft, sondern auch als Treffpunkt, der den Dialog mit der Öffentlichkeit und den Bürgern vor Ort stärkt. Ein großzügiges Forum bietet dafür die neue Aktionsfläche im Erdgeschoss. Es ist offen für unterschiedliche Veranstaltungen der Sparkasse, die sie in Kooperation mit Kunden oder auch mit örtlichen Vereinen durchführt. Ebenfalls im Erdgeschoss findet sich alles rund um das Privatkundengeschäft, also der SB-Service und Beratung ebenso wie das Vermögens- und Immobilienmanagement. Im Obergeschoss befinden sich der Firmenkunden-Bereich und die Schulungsräume, die künftig auch mittelständischen Kunden für Schulungen offenstehen.

Realisation

Im Zuge der Sanierung wurde das Altbaukomplex komplett entkernt, die Treppen erneuert, eine Klimaanlage eingebaut und der Eingangsbereich neu gestaltet. Die Geschäftsstelle bekam so auf einer Gesamtfläche von 730 Quadratmetern und einem zusätzlich angebauten 65 Quadratmeter großen Foyer für den SB-Service ein modernes Gesicht. Sie wirkt nunmehr hell, übersichtlich, service- und kundenorientiert. Eine Wirkung, die schon von Weitem angenehm wahrgenommen wird durch die rote Fassade des angebauten SB-Foyers und Einzelbuchstaben-Schriftzüge in LED, die sich über dem Eingang, auf dem Dach und an der Schaufensterseite des Hauptgebäudes befinden. Die Leuchtschriften wurden im Hinblick auf den Ablauf der Übergangsfrist für die CD-konforme Außenwerbung (bis zum 31.12.2012) angebracht. Der DSV lieferte und ein örtlicher Partner montierte die Module.

Passend zur Architektur mit ihrer neuen, weit gespannten Lichtdecke stellt das Glanzstück der umgebauten Filiale die Kundenhalle mit ihrem einladenden Schnellberatungsbereich dar, den die Dialogmöbel der DSV S-Line schmücken. Die Sparkasse Tauberfranken hat sich in Lauda für drei Dialogpunkte mit Kubus entschieden und damit für eine offene Raumgestaltung, die ihre Wirkung nicht verfehlt. Denn wo bei Kundengesprächen bisher Theken als „gefühlte“ Barrieren im Weg waren, beraten Vertriebsmitarbeiter an den neuen Dialogpunkten ihre Kunden nunmehr auf Augenhöhe.

Wohlfühlfaktor

Sowohl die 20 Mitarbeiter der Geschäftsstelle als auch die Kunden bestätigen, dass sie sich in den neuen Räumen wohlfühlen, die offene Atmosphäre und die klare

Orientierung durch die Architektur genießen. Neben dem flexiblen modularen Konzept ist dabei auch die problemlose Integration der Technik Teil des Erfolges. Drei rot verblendete Technikmodule hinter den Dialogpunkten bieten ausreichend Stauraum für PC und Drucker. Sie wurden auf Wunsch der Sparkasse zusätzlich mit zwei Schubladen und einer Klapptür ausgestattet.

Für Sparkassen, die direkt am Dialogpunkt die Technik integrieren wollen, hält die DSV-Gruppe inzwischen mit dem optionalen Container-Modul eine standardisierte Lösung bereit, die schon bei der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen im Einsatz ist. Hinter dem mittleren Technikmodul in der Geschäftsstelle Lauda ist ein automatischer Kassentresor (AKT) platziert. Eine Kassenbox steht nun im hinteren Bereich der Kundenhalle, damit das Kassengeschäft aus dem Blickfeld des Kunden rückt. Schnellberatungsbereich, Backoffice, Aktionsfläche und Wartebereich unterscheiden sich durch Bodenbeläge in unterschiedlichen Farben und Materialien, die vor dem Schnellberatungsbereich wie selbstverständlich als Diskretionshilfen wirken. Für Beratungen sind voll verglaste und individuell klimatisierbare Kabinen auf drei Seiten um die Kundenhalle herum angeordnet.

Flexibles Konzept

Die Flexibilität des Dialogkonzepts, die sich in der Gestaltung des Servicebereichs und der Beratungsräume ausdrückt, erlebten die Verantwortlichen während der Bauphase als großen Vorteil. Denn das modulare Dialogprogramm der DSV S-Line erlaubte nicht nur eine individuelle Anpassung an die räumlichen Gegebenheiten, sondern auch an die Budgetvorgaben. Die Erfahrung der DSV-Gruppe aus der Beratung und Realisierung individueller Dialogkonzepte ermöglichte eine reibungslose Bauorganisation und ein optimales Ergebnis.

Entwickelt im Rahmen des DSGVO-Markenprojekts „Innengestaltung von Geschäftsstellen“ fügen sich die Dialogmöbel, Technikmodule und die DSV S-Line Kommunikationselemente mit ihrem speziell für die Sparkassen-Finanzgruppe entwickelten Design in die anspruchsvolle Architektur der Laudaer Filiale ein. „Corporate Design im besten Sinne für aktive Verkaufsförderung und hohe Dialogaktivierung“, bestätigt Vorstandsvorsitzender Menke dem Konzept.

Quelle: Deutscher Sparkassenverlag (alle Fotos)



Die umgebaute Geschäftsstelle Lauda der Sparkasse Tauberbischofsheim lädt durch ihren freundlichen neuen Eingangsbereich zum Besuch ein.



Die Filiale ist mit Bodenflächen in unterschiedlichen Farben und Materialien ausgestattet, die vor dem Schnellberatungsbereich wie selbstverständlich als Diskretionshilfen wirken.

Überzeugte Kunden wie Mitarbeiter

Im Rahmen des Laudaer Frühlingmarkts wurde die umgebaute Filiale am 21. März 2010 mit einem Tag der offenen Tür feierlich eröffnet. Das Urteil von Mitarbeitern und Kunden war einhellige Begeisterung. Das Serviceangebot der Sparkasse ist in ihrem neuen Gewand nun deutlich klarer erkennbar. Sie betont dadurch ihre Position als wichtiger Anlaufpunkt in der Stadt.

Kunden wie auch Mitarbeiter zeigten sich erstaunt über die moderne, offene Gestalt ihrer „alten“ Filiale. Diese Zustimmung verstärkt die Sparkasse inzwischen noch durch eine Reihe von Aktivitäten, die auf der großzügigen Aktionsfläche geplant sind und die die Kundenbindung stärken sollen. Der spürbare Erfolg des neuen Konzepts soll nachhaltig sein und Vorbildcharakter für andere Filialen haben. Dazu führt die Sparkasse derzeit eine Analyse ihres Geschäftsstellennetzes durch, in deren Rahmen sie eine Übertragung der „Lösung Lauda“ auf andere Filialen prüft, um nicht nur den Wiedererkennungswert ihrer



Kunden sind begeistert von den neuen Dialogpunkten, die keine Hemmschwellen für Beratungsgespräche aufbauen.

Häuser zu steigern, sondern auch den Vertrieb in der Fläche dauerhaft zu stärken. ◀