

Testkäufe - ein Mittel zur Qualitätssicherung?

Von Peter Hanker



Anonyme Testkäufe zur Überprüfung der Beratungs- und Servicequalität von Banken sind in Mode gekommen. Wer schlecht abschneidet, versucht die genannten Mängel zu beseitigen, Testsieger werben damit. Ein nachhaltiger Mehrwert für Kreditinstitute und ihre Kunden ist mit den Testergebnissen gleichwohl nicht verbunden, kritisiert Peter Hanker. Denn da Verfahrensweisen und Qualitätsansprüche der einzelnen Anbieter stark voneinander abweichen, ist eine Transparenz und Vergleichbarkeit kaum gegeben. Hier sieht der Autor die Branchenverbände gefordert, wenigstens ein Mindestmaß an Standardisierung zu schaffen. Red.

Erster Eindruck gut, Begrüßung herzlich, Atmosphäre angenehm, Service rundum zufriedenstellend, Beratungsqualität eine Eins mit Sternchen – so oder so ähnlich stellt sich wohl jeder Vorstand eines dienstleistungsorientierten Unternehmens das perfekte Testprotokoll vor. Gerade im Kreditgewerbe ist eine hohe Service- und Beratungsqualität nicht nur Unterscheidungsmerkmal zwischen den Wettbewerbern, sondern komparativer Wettbewerbsvorteil, den es auszubauen gilt. Daher ist es nahezu unumgänglich, die eigenen Dienstleistungen regelmäßig genau unter die Lupe zu nehmen und der Realität ins

Auge zu blicken. Denn die Wirklichkeit weicht zuweilen von den eigenen Idealvorstellungen und den vertrieblichen Vorgaben ab. Wer Schwachstellen zeitnah identifiziert und beseitigt, hat gegenüber seinen Wettbewerbern in Sachen Dienstleistungsqualität die Nase vorn. Auch deshalb hat im Banken- und Versicherungsgewerbe der Einsatz von Testverfahren zugenommen.

Gerade in den letzten Jahren hat die Volksbank Mittelhessen wertvolle Erfahrungen mit den sogenannten Mystery Shoppern sammeln können. Die verdeckten Testkäufe wurden dabei zum Teil selbst beauftragt, zum anderen Teil jedoch von verschiedensten externen Stellen initiiert und ausgewertet.

Testergebnisse kaum vergleichbar

Die Spanne der qualitativen Bewertungen reicht von hervorragend und mit Preisen ausgezeichneten Beratungsleistungen bis zum katastrophalen Verriss aufgrund von festgestellten Fehlern. Wohlgermerkt bezieht sich diese Aussage auf einen Zeitraum von rund zwei Jahren. Dem geneigten Leser

Zum Autor

Dr. Peter Hanker ist Sprecher des Vorstands der Volksbank Mittelhessen eG, Gießen.

von Testprotokollen stellt sich demnach schnell die Frage der direkten Vergleichbarkeit solcher Ergebnisse. Nach unserer Wahrnehmung ist diese Transparenz nicht gegeben. Denn allein die schiere Anzahl der Verfahren und Anbieter macht eine Vergleichbarkeit der Testergebnisse beinahe unmöglich.

■ So waren im Jahr 1997 beim Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher ganze drei Unternehmen als Anbieter von Mystery-Shopping-Dienstleistungen registriert.

■ Nur elf Jahre später beinhaltet diese, höchstwahrscheinlich nicht abschließende Liste 112 Unternehmen.

Neben den etablierten wie der Gesellschaft für Konsumforschung GfK oder TNS Infratest existiert heute also eine Vielzahl von kleineren, teils stark spezialisierten Anbietern. Auch bezogen auf den Finanzdienstleistungsbereich stellt sich die Anbietersituation sehr heterogen dar. Dies erschwert den Vergleich von Testergebnissen der verschiedenen Organisationen.

Volksbank Mittelhessen: Schlusslicht bei Finanztest, ...

Zwei Beispiele aus der Retrospektive: Im Juli letzten Jahres titelte die Fachzeitschrift Finanztest „Die Blamage geht weiter“. Die Redaktion und ihre Tester nahmen 21

deutsche Banken und die Qualität ihrer Beratung ins Visier. Eine aus Sicht der gewinnenden Bank bestimmt nicht befriedigende 3,1 reichte zum Testsieger. Die Volksbank Mittelhessen teilte sich dagegen mit verschiedenen Wettbewerbern den letzten Rang. Diese Häuser zeigten, so die Fachzeitschrift, Defizite bei der Aushändigung der Beratungsprotokolle. Dies führte zu einer massiven Abwertung des gesamten Qualitätsurteils und letztlich zu einer mangelhaften Benotung.

Im eigenen Haus wurde dieses Ergebnis mehr als schockiert aufgenommen. Sofort wurden Maßnahmen zur schnellen Beseitigung der kritisierten Aspekte ergriffen. Leider gab es bislang noch keine Neuaufgabe der Untersuchung, die eine Verbesserung der eigenen Leistung öffentlich dokumentieren könnte. Dagegen wurde intern der eigene Qualitätsanspruch durch eine professionelle Prüfung untermauert.

Ein international tätiges, renommiertes Beratungsunternehmen wurde beauftragt, die Leistungen der Berater systematisch zu untersuchen. Zahlreiche geheime Testkäufe wurden durch die Gesellschaft durchgeführt und ausgewertet. Das Ergebnis: Die kritisierten Fehler im Prozess sind beseitigt, die Beratungsqualität ist weiter optimiert. Darüber hinaus lieferte die Untersuchung für die Entscheider der Volksbank weitere wertvolle Erkenntnisse, die Einfluss auf die Gestaltung von Vertriebsprozessen haben werden.

... Auszeichnung bei Focus Money

Ein durchweg positives Beispiel ist die Auszeichnung der Volksbank Mittelhessen als beste Bank im Rahmen des Focus Money City-Contest 2011. In Zusammenarbeit mit dem Institut für Vermögensaufbau untersuchten die Mystery Shopper das Dienstleistungsangebot in der Kreisstadt Wetzlar. Anhand von 101 Kriterien wurden die geführten Beratungsgespräche durch die Experten des Instituts für Vermögensaufbau ausgewertet und analysiert. Aus

den gewonnenen Daten aggregierten die Tester die Benotung der fünf Hauptkategorien Vor- beziehungsweise Nachbetreuung, Atmosphäre, Kunden- sowie Sachgerechtigkeit und Konditionen.

Über alle Kategorien hinweg erreichte die Volksbank Mittelhessen Spitzennoten. Die Tester lobten insbesondere die „souveräne Beratung, die freundliche Atmosphäre und die fairen Konditionen“.

Verfahrensweisen standardisieren

Aus kommunikativer Sicht ist die Verwertung der letztgenannten Untersuchung natürlich interessant. Mit dem durch die

Zeitschrift verliehenen Gütesiegel wirbt die Volksbank Mittelhessen im gesamten Geschäftsgebiet. Doch auf Basis dieser Daten lassen sich keine geschäftspolitischen Entscheidungen treffen.

Insgesamt erscheinen die Verfahrensweisen und die an die eigene Arbeit gestellten Qualitätsansprüche der Testunternehmen als zu wenig standardisiert. Dies verhindert letztlich die Schaffung eines nachhaltigen Mehrwerts sowohl für den Endverbraucher als auch für die untersuchten Unternehmen. Hier sollten die Branchenverbände regulierend ansetzen, um zumindest ein annähernd einheitliches Qualitätsniveau gewährleisten zu können.

Risikomanagement

Betrug durch Mitarbeiter: Banken bleiben gelassen

Zunächst einmal eine gute Nachricht: 56 Prozent der befragten Banker gaben im Rahmen einer Ernst & Young-Studie an, dass sie für ihre Branche kein besonders hohes Risiko sehen, durch Betrug von Mitarbeitern geschädigt zu werden, und weitere 61 Prozent meinen, dass dieses Schädigungsrisiko in den vergangenen Jahren gleich geblieben oder aber eher gesunken ist.

Etwas anders sehen es die Mitarbeiter der Unternehmensberatung, die es bei diesem wenig spektakulären Ergebnis ihrer Untersuchung nicht belassen wollen: Betrug beginne meist mit einem ungewollten Verletzen der Vorgaben, so ihre Beobachtung. Werde dieses Überschreiten der Regeln – das können beispielsweise überhöhte Risiken im Wertpapierhandel oder im Retailbanking Fehler bei der Kreditvergabe sein – nicht entdeckt, so beginne oftmals ein heimliches „Ausbügeln“ des Fehlers durch den Mitarbeiter. Die

Motivation dahinter sei zunächst meist nicht die Absicht, sich finanziell zu bereichern, sondern vielmehr die eigene Stellung im Unternehmen zu erhalten. In Krisenzeiten mit Entlassungen und eher unsicheren Jobaussichten, wie wir sie derzeit erleben, steige entsprechend das Betrugsrisiko.

Dass die Berater deshalb unter der Überschrift „Banken nicht ausreichend gegen Betrug gerüstet“ Handlungsbedarf konstatieren, verwundert kaum. Dabei stellen sie jedoch fest, dass sich die Institute bei der Aufklärung von Betrugsdelikten von der Außenwelt eher abschotten: Eine Sonderuntersuchung durch externe Experten können sich nur vier Prozent vorstellen. Ein Fehler, wie Ernst & Young – sicherlich ganz ohne Hintergedanken – betont: Schließlich verfüge kaum eine Bank in den eigenen Reihen über das notwendige Know-how zur umfassenden Aufklärung. **hm**