

Kasseler Bank eG, 34112 Kassel

CfB Unternehmensberatung
z. Hd. Frau Andrea Kilian
Waldauer Weg 68
34253 Lohfelden

Rudolf-Schwander-Str. 1
34117 Kassel

ServiceCenter:
Mo.-Fr. 08:00-20:00 Uhr
Telefon 0561 7893-0
Telefax 0561 7893-1311

E-Mail:
dialog@kasselerbank.de
Internet:
www.kasselerbank.de

Bankleitzahl: 520 900 00
BIC: GENODE51KS1

Umsatzsteuer-Identifikations-Nr.:
DE113059093

Gen. Reg. Kassel Nr. 313

Vorstand:
Martin Schmitt
Wolfgang Osse
Volker Stern

Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Claus Winneknecht

Ihr Ansprechpartner:
Meinolf Göbel
Telefon:
0561 7893-0
Telefax:
0561 7893-891600

Ihr Zeichen

Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen
göb

Datum
25.06.2014

Empfehlungsschreiben

Sehr geehrte Frau Kilian,

die Kasseler Bank beauftragte die CfB Unternehmensberatung mit der Durchführung von Testkäufen bzgl. einer Analyse und Bewertung der Kundenberatung und der Betreuung potentieller Kunden.

Untersuchungsgegenstand waren Prozessabläufe und der Umgang sowie das Eingehen auf den Kunden durch das beteiligte Personal.

Es wurden insgesamt 40 Testkäufe in den Bereichen:

- Anlageberatung
- Kontoeröffnung

in der Hauptstelle, Privatkundenbank und Servicebank durchgeführt.

Durch die Bereitstellung eines motivierten und sehr versierten Teams sowie die Koordination durch Frau Kilian wurden aussagefähige Untersuchungsergebnisse und Verbesserungsvorschläge erarbeitet, die sehr gute Ansätze für Veränderungen im Bereich der Kundenberatung lieferten.

Die Testberichte und das Management Summary waren umfangreich und erläuterten die Ergebnisse der Testkäufe sehr aussagefähig.

Wir haben die CfB als zuverlässigen und dienstleistungsorientierten Partner kennen gelernt und werden sie bei Bedarf gerne wieder beauftragen.

Mit freundlichen Grüßen

KASSELER BANK eG
Volksbank Raiffeisenbank

