

Vertriebspolitik

Facebook-Filiale mit festen Öffnungszeiten

Wenn es hierzulande um elektronische Vertriebskanäle geht, dann wird gebetsmühlenartig die Verfügbarkeit der Online-Filiale rund um die Uhr, an sieben Tagen der Woche betont. Dass es auch anders geht, beweist die neuseeländische ASB Bank. Als Antwort auf die steigende Social-Media-Nutzung im Land hatte sie als weltweit erste Bank im September 2010 eine virtuelle Filiale auf Facebook gestartet. Anders als beim Online-Banking geht es hier darum, den engen Kontakt

zwischen Kunden und Mitarbeitern zu gewährleisten und auf elektronischem Weg den Austausch in Echtzeit zu ermöglichen. Dieser Ansatz hat freilich seinen Preis:

Auch bei der virtuellen Filiale gibt es feste Öffnungszeiten – Montags bis Freitags von 8 bis 20 Uhr, am Wochenende von 9 bis 17 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten findet der Nutzer auch auf der Facebook-Filiale das Schild geschlossen vor. Von den Nutzern scheint das durchaus akzeptiert zu werden. **Red.**

