

### Qualitätsmanagement

#### Offene statt verdeckte Testkäufe

Verbraucherschützer arbeiten immer noch mit verdeckten Testkäufen, wenn sie die Beratungsqualität von Kreditinstituten testen wollen. Doch wenn Banken und Sparkassen selbst ihre Qualität überprüfen wollen, ist solches „Mystery Shopping“ nicht mehr die erste Wahl, so die Gesellschaft für Qualitätsentwicklung in der Finanzberatung mbH, Stuttgart. Denn dabei lässt sich in erster Linie die Prozessreife der Berater ermitteln, also zum Beispiel, ob sie wirklich in jedem Fall gründlich die individuelle Bedarfssituation des Kunden abfragen, über Preise, Vergütungen und Risiken aufklären und das Beratungsprotokoll aushändigen.

Wenn es jedoch um die Qualität und die Weiterentwicklung der Vertriebsmitarbeiter und deren Lernkurven geht, haben sich zwei andere Maßnahmen etabliert: offene Testkäufe und die „Qualitätshospitation“ in

den Filialen im Rahmen von Bestandskundenberatungen. Bei sogenannten Qualitätshospitationen kommen Qualitätsmanager für einen Tag in verschiedene Filialen, um dort Bestandskundengesprächen beizuwohnen und diese im Nachgang qualitativ zu beurteilen. Bei den offenen Testkäufen wissen die Berater, dass es eine Testsituation ist. Weil sie in diesem Wissen die bestmögliche Beratung leisten werden, lässt sich am ehesten beurteilen, wo es möglicherweise noch Verbesserungspotenzial gibt.

Die getesteten Berater erhalten nach dem Gespräch ein persönliches Feedback für die persönliche Weiterentwicklung und können die Ergebnisse direkt in der Praxis umsetzen. Und dadurch, dass die Ergebnisse für die Bank ausschließlich aggregiert präsentiert werden, verliert das Instrument für die Berater den Schrecken. **Red.**