

Die Sparda-Bank Hannover eG führt in Zusammenarbeit mit [gute-banken.de](https://www.gute-banken.de) eine Kundenzufriedenheitsmessung durch. Die Befragung wird über zwei Kanäle durchgeführt: Allgemeine Bewertungen, die über die Plattformen gute-banken.de, banköffnungszeiten.de und bank-oeffnungszeiten.de von Bankkund:innen abgegeben werden, und eine dedizierte After-Sales-Befragung, die Kund:innen, die Kontakt mit Online- und Telefonberatung der Sparda-Bank Hannover hatten, im Nachgang zu den geführten Beratungsgesprächen als festen, per Mail versandten Fragebogen erhalten.

Im Zentrum der Messung stehen die einzelnen Aspekte des Beratungserfahrung über alle Kanäle der Bank. Die Ergebnisse fließen also in die kontinuierliche Verbesserung der Qualität im Kommunikationsprozess und Erweiterung des Produkt- und Serviceangebots.

- Betrachtungszeitraum von/bis: 01.01.2014 - 18.11.2025
- Anzahl der Teilnehmer im genannten Zeitraum: n= 3453
- Befragte: Kund:innen der Sparda-Bank Hannover eG
- Bewertungsfragen:

Für generelle Bewertungen: Ihr Eindruck: BeraterIn weiss, wovon er/sie redet?
Konnten Sie ihre/seine Argumente nachvollziehen?
Stand sie/er unter Verkaufsdruck?
Beratung passt zum Image der Bank?

Für Bewertungen aus der ASB: Wie beurteilen Sie die Qualität des
Beratungsgesprächs?

- Bewertungsmatrix:

sehr gut =

gut =

befriedigend =

ausreichend =

mangelhaft =



- Ergebnisberechnung:

Ihr Eindruck: BeraterIn weiss, wovon er/sie redet?:	10923 Sterne aus 2490 Bewertungen = 4,39 Sterne
Konnten Sie ihre/seine Argumente nachvollziehen?	11093 Sterne aus 2654 Bewertungen = 4,18 Sterne
Stand sie/er unter Verkaufsdruck?	10646 Sterne aus 2417 Bewertungen = 4,40 Sterne
Beratung passt zum Image der Bank?	11949 Sterne aus 2625 Bewertungen = 4,55 Sterne
Wie beurteilen Sie die Qualität des Beratungsgesprächs?	2160 Sterne aus 453 Bewertungen = 4,77 Sterne

= Gesamt 4,45 Sterne

Erstellungsdatum: 05.12.2025

