

## Serviceleitsätze

«Ja gärn!» –  
Unser persönliches Engagement für Sie.



## Ihr persönlicher Service

Sie sind bei der BEKB herzlich willkommen. Engagierte und freundliche Mitarbeitende freuen sich auf Sie und kümmern sich persönlich um Ihre Anliegen: «Ja gärn!»

BEKB-Mitarbeitende sind **Botschafterinnen und Botschafter der BEKB**, das heisst, wir...

- handeln eigenverantwortlich im Rahmen der geschäftspolitischen Ausrichtung und im Interesse unserer Kundinnen und Kunden: «**Ich bin zuständig.**» Wir entscheiden so nah bei den Kunden wie möglich.
- **kommunizieren offen und direkt** (mündlich vor schriftlich, persönlich vor unpersönlich; dabei berücksichtigen wir den Kundenwunsch).
- achten auf **gute Umgangsformen** und **gepflegtes Auftreten** (z.B. sprechen Kundinnen und Kunden mit Namen an, melden uns am Telefon mit «BEKB, Vorname, Name», sind pünktlich, legen Wert auf das persönliche Erscheinungsbild, äussern uns nicht negativ über die Bank, Mitarbeitende und Konkurrenten).
- schaffen eine angenehme **Atmosphäre** (z.B. achten auf saubere, ordentliche, einladende Räumlichkeiten).
- **überraschen** unsere Kundinnen und Kunden **positiv** (z.B. mit zügigen Entscheiden, Vorausdenken, Persönlichem, kleinen Aufmerksamkeiten, Gratulationen).

## Ihr Anliegen im Zentrum

Sie dürfen von der BEKB eine kompetente Beratung erwarten. Die Mitarbeitenden gehen auf Sie und Ihre Bedürfnisse ein. Gemeinsam erarbeiten wir einfache, verständliche und nachhaltige Lösungen.

BEKB-Mitarbeitende sind **kompetent**, das heisst, wir...

- halten unsere **Fähigkeiten und Kenntnisse** permanent hoch (Fachwissen, Marktkenntnisse, Kundengeschichte etc.), tauschen Erfahrungen aus und bilden uns weiter.
- machen es den Kundinnen und Kunden einfach, **Kontakt** aufzunehmen (sind erreichbar und flexibel, nehmen Anrufe spätestens nach dreimal Klingeln entgegen, stellen eine kompetente Stellvertretung sicher, geben Visitenkarten ab etc.).
- klären die **Bedürfnisse** der Kundinnen und Kunden sorgfältig und ganzheitlich ab.
- bieten konkrete **Lösungen** an, die den Kundinnen und Kunden einen Nutzen bringen.
- bauen **langfristige Kundenbeziehungen** auf (pflegen aktiven Kundenkontakt, vereinbaren das weitere Vorgehen, nutzen Beanstandungen als Chance etc.).

## Ihre zuverlässige Partnerin

Sie erhalten von der BEKB verlässliche Dienstleistungen in einwandfreier Qualität und zu angemessenen Preisen. Auf Ihre Anliegen gehen wir rasch ein.

BEKB-Mitarbeitende sind **zuverlässige Ansprechpartnerinnen und -partner**, das heisst, wir...

- bearbeiten **Kundenanliegen speditiv** (z.B. beantworten Briefe innert drei Arbeitstagen, Mails innert 24 Stunden; wenn nötig informieren wir die Kundinnen und Kunden, bis wann sie mit der Erledigung rechnen können).
- tragen zur **funktionierenden Infrastruktur** bei (stellen die Verfügbarkeit von Automaten und Geräten sicher, melden Mängel etc.).
- arbeiten mit **aktuellen Unterlagen** (neueste Dokumentationen, ansprechende Präsentationen etc.).
- versenden **professionelle Briefe und Mails** (z.B. klar, fehlerfrei, direkter Kontakt mit Telefonnummer, Mail- und Postadresse).
- halten **Abmachungen und Versprechen** ein (Termine, Konditionen, Dienstleistungen etc.).