

**Herr Peter Offermanns**  
*Abteilungsleiter Personal und Recht der Wiesbadener Volksbank eG*

---

## **Mitarbeiterbindung führt zu Kundenbindung**





## Wiesbadener Volksbank eG

- » 587 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- » Durchschnittsalter: 43 Jahre
- » Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit: 19 Jahre



## Inhalte

1. Mitarbeiterbindung

2. Kundenbindung

3. Fazit

# 1. Mitarbeiterbindung



## Ausbildung

Seit Jahrzehnten Ausbildung, um gute MitarbeiterInnen für die Bank zu gewinnen:

- » Ausbildungsleiterin
- » Enge Begleitung der Auszubildenden
- » Interner Hausunterricht
- » Prüfungsvorbereitungen
- » Unbefristete Übernahme nach erfolgreich bestandener Abschlussprüfung

# 1. Mitarbeiterbindung



## Weiterbildung

- » Verantwortliche Begleitung der MitarbeiterInnen im Rahmen der Personalentwicklung
- » Strukturierte Seminar- und Trainingsmaßnahmen (inhouse und extern), berufsbegleitende Studiengänge
- » Traineeprogramme im Zusammenhang mit berufsbegleitenden Studiengängen
- » Förderpools für Fach- und Führungskräftenachwuchs

# 1. Mitarbeiterbindung



## Führungskräfte

- » Großen Einfluss auf Mitarbeiterbindung durch Verhalten der Führungskräfte
- » Richtiges Steuern der Teams durch Einbindung aller Altersgruppen und Nutzung der Stärken
- » Training der Führungskräfte

# 1. Mitarbeiterbindung



## Familienfreundlichkeit

- » Die Wiesbadener Volksbank beschäftigt derzeit 141 Teilzeitkräfte
- » Vielfältige Arbeitszeitmodelle
- » Umfassende Einarbeitung der „RückkehrerInnen“
- » Familienpflegezeit

# 1. Mitarbeiterbindung



## Gesundheitsmanagement

- » Betriebssportgruppe (u.a. Fußball, Schwimmen etc.)
- » Gesundheitstag, Ernährungskurs, Yoga & Entspannung
- » Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement



# 1. Mitarbeiterbindung



## Sozialleistungen und Veranstaltungen

- » Cafeteria-System
- » Veranstaltung zur Ehrung der Jubilare
- » Betriebsfest
- » Sommerfest der Pensionäre

## 2. Warum ist Kundenbindung wichtig?



### Warum ist Kundenbindung wichtig?

Betrachtet man sich die Marktentwicklung kann man erkennen, dass zwei Faktoren dabei entscheiden sind:

#### 1. Der Wettbewerb

Wir befinden uns heute durch die Globalisierung und die zunehmende Markttransparenz in einer starken Konkurrenzsituation. Viele Produkte sind austauschbar und haben ein ähnliches Qualitätsniveau.

#### 2. Die Kunden

Sie sind informierter, gehen zielgerichteter bei ihrer Suche vor und das Internet erleichtert es Vergleiche aufzustellen.

## 2. Warum ist Kundenbindung wichtig?



Durch Kundenbindung kann ein Unternehmen diesem Druck entgegen wirken:

- » Ein zufriedener Kunde bringt neue Kunden!
- » Er macht Werbung für das Unternehmen – und das kostenlos!
- » Einen Neukunden zu gewinnen ist um ein Vielfaches teurer als einen Stammkunden zu halten!

## 3. Fazit



- » Mitarbeiterzufriedenheit erhöht die Kundenzufriedenheit. Zufriedene MitarbeiterInnen sind motivierter und leistungsfähiger und handeln kundenorientiert.
- » Motivierte MitarbeiterInnen sind erfolgreicher durch intensivere Kontaktaufnahme mit ihren Kunden, sie sind interessierter, dies führt zur Kundenbindung.
- » Der Kundenservice ist besser, da den MitarbeiterInnen der Erfolg des Unternehmens wichtig ist.
- » Die Weiterempfehlungsbereitschaft für Freunde und Verwandte (in Bezug auf die Produkte und als Arbeitgeber) ist höher.



Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit