



Kundendialog mit Qualität

Die Opel Bank schult ihre Mitarbeiter zum Kontakt mit Kunden



Opel Bank

Ziel

Beim Kredit gilt es grundsätzlich mehrere Interessen in Einklang zu bringen: die Interessen der Bank, die des Händlers und die des Kunden. Die Mitarbeiter der Opel Bank sollen daher bei Kundenanfragen aller Art stets Entscheidungen treffen, die im Interesse aller Beteiligten sind.

Maßnahme

Die Opel Bank schult ihre Mitarbeiter regelmäßig über den richtigen Umgang mit dem Kunden und stellt damit einerseits sicher, dass die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden und andererseits, dass die bankeigenen hohen Qualitätsanforderungen und Richtlinien verinnerlicht und gelebt werden. Davon überzeugt sich die Bank in Stichproben und kontrolliert so die Qualität des Kreditvergabeprozesses.

Ausblick

Die Opel Bank wird ihre Schulungen der Mitarbeiter weiter ausbauen, um ihnen bei Rückfragen, Reklamationen und Diskussionen die notwendige Sicherheit zu geben, sowohl dem Kunden als auch dem Handel gegenüber Entscheidungen klar zu kommunizieren sowie stets sachlich und verbindlich reagieren zu können.

Maßnahme in Kraft seit
Juni 2010

Aus dem Kodex

8. Qualitätsmanagement – Regelmäßige Mitarbeiterschulungen:
»Wir schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig über die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und bankinterner Richtlinien sowie über den Umgang mit unseren Kunden.«

Kontakt

Christina Herzog
Opel Bank GmbH
Direktorin Marketing & Produkt
Tel. 06142 878107
christina.herzog@gmfinancial.com
www.opelbank.de