

Was kann die neue Beratungsbank in Sissach?

Schaufenster | Basellandschaftliche Kantonalbank, Sissach



Gemeindepräsident Peter Buser und Niederlassungsleiter Christian Staudenmann.

Bilder zvg

Die Basellandschaftliche Kantonalbank (BLKB) plant, über die nächsten vier Jahre einen mittleren zweistelligen Millionenbetrag in ihre Niederlassungen zu investieren. Das Angebot wird dem sich verändernden Kundenverhalten angepasst und fokussiert auf die Beratung. Die Beratung wird noch stärker gewichtet und die Kundinnen und Kunden sollen in ganz neuen Räumlichkeiten empfangen werden. Das klassische Schaltergeschäft wird reduziert weitergeführt. In der Gemeinde haben sich einige Einwohner gefragt: «Was bedeutet das für den Bezirkshauptort Sissach?» In einem persönlichen Gespräch mit Niederlassungsleiter Christian Staudenmann konnte sich Gemeindepräsident Peter Buser davon überzeugen, dass die BLKB in Sissach auch in Zukunft alle Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden vollumfänglich bedienen wird. Die wichtigsten Antworten des Niederlassungsleiters:

■ **Peter Buser:** Herr Staudenmann, die BLKB-Filiale in Sissach wird zu einer Beratungsbank umgebaut. Was heisst das genau?

Christian Staudenmann: Am gleichen Standort entsteht in den kommenden Jahren ein neues Raumerlebnis: Wir planen einen Empfangsbereich, eine Schnellberatungs-Zone sowie mehrere Beratungszimmer und eine 24-Stunden-Zone mit vielseitigem Selbstbedienungsangebot inklusive Videotelefonie. Besucherinnen und Besucher werden aber nicht mehr an einem klassischen Schalter bedient, sondern von einem Beratenden in Empfang genommen und in allen Anliegen begleitet.

■ **Nach dem Umbau wird es in der Niederlassung also keine klassischen Schalter mehr geben. Warum?**

Für die BLKB spielt die Niederlassung als Ort der Beratung und Begegnung mit ihren Kunden eine zentrale Rolle. Deshalb setzen wir auch weiter auf diesen Vertriebskanal. Für eine Beratung ist der klassische Schalter jedoch nicht geeignet. Kommt hinzu, dass die Transaktionen seit 2011 um ein Drittel abgenommen haben. Das heisst, die Kundinnen und Kunden der BLKB bewegen sich mehr und mehr in die Selbstbe-

dienung. Beim Bargeld wird zum Beispiel heute schon 80 Prozent am Bancomaten abgehoben. Wir als Bank unterstützen diese Entwicklung und passen unser Angebot entsprechend an. Wir haben über 600 Personen befragt und zusätzlich knapp 50 Kunden und interessierte Nichtkunden zu sechs Workshops eingeladen und sie nach ihrer Meinung zur «Filiale der Zukunft» befragt. Beispielsweise: Wie sieht die Filiale der Zukunft aus? Wo steht die Filiale der Zukunft? Welche Ansprüche habe ich an diese Filiale? Die Workshops haben ein klares Bild ergeben: Die Mehrheit der Konsumenten stellt die Qualität einer Beratung ins Zentrum.

■ **Ist mit dem Abbau der Schaltertätigkeiten ein Dienstleistungsabbau verbunden?**

Nein. Auch nach der Umgestaltung stehen unseren Kunden sämtliche Dienstleistungen zur Verfügung. Ziel ist es, das Leistungsangebot an die veränderten Kundenbedürfnisse anzupassen und damit die Dienstleistungsqualität zu verbessern. Wir werden unsere Kundschaft – egal ob Private oder KMU – immer mit Bargeld

versorgen. Auch wenn auf der einen Seite das klassische Schaltergeschäft mit Bartransaktionen an Bedeutung verliert: Die Kundinnen und Kunden stellen die Qualität einer Beratung vor Ort ins Zentrum. Wer Bargeld braucht, der kann dies – auch begleitet durch unsere Mitarbeitenden – am Automaten beziehen. Fürs Bezahlen von Rechnungen ist unser E-Banking der bequemste und einfachste Weg. Fremdwährungen können über unser Kundencenter gegen eine Gebühr direkt nach Hause bestellt werden.

■ **Was bedeutet die Veränderung für die Schaltermitarbeitenden?**

Die geplante Neuausrichtung der Niederlassung Sissach verlangt zusätzliche Kompetenzen und gibt ihnen neue Entwicklungsmöglichkeiten. Meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freuen sich auf die neue Herausforderung und die damit verbundene Weiterentwicklung. Wir bauen die beratungsorientierten Funktionen aus und investieren in die Aus- und Weiterbildung. Es entsteht ein neues Berufsbild, das verstärkt auf Beratung und Service ausgerichtet ist.



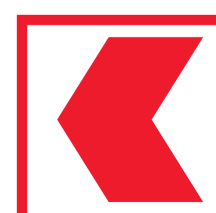
Voraussichtliches Raumerlebnis in der neuen Niederlassung.

Visualisierung BLKB



Die Sissacher Niederlassung steht vor Neuerungen.

Bild Michèle Degen



**Basellandschaftliche
Kantonalbank**