

Die schalterlose Bankfiliale aus Kundensicht

FILIALGESTALTUNG Bei ihrer Filialgestaltung experimentieren Banken zunehmend mit Konzepten ohne klassischen Bankschalter. Der „Wohlfühlaspekt“ soll in den Mittelpunkt gerückt werden. Durch einladende Gestaltungsaspekte wie den Wegfall trennender baulicher Elemente, mehr Nähe zum Kunden, „Lounge-Feeling“ sowie Spielecken für Kinder sollen das Beratungsgeschäft gestärkt – und nicht zuletzt auch jüngere Zielgruppen angesprochen werden. Zugleich sollen reine Transaktionsvorgänge vermehrt an Automaten erfolgen, die in die „wohnliche“ Gesamteinrichtung der Filiale integriert werden. Doch wie beurteilen die Bankkunden selbst ein solches Konzept?

Autor: Torsten Melles; erschienen in: Die Bank : Zeitschrift für Bankpolitik und Praxis 03/2014 (S. 34-35)