

Kundenbindung als Erfolgsfaktor

Kundennähe und Service vor Ort stellen für die VR-Bank in Mittelbaden eG den elementaren Grundstein ihrer Philosophie dar



▲ Der Erweiterungsbau erstreckt sich nun über den zuvor ungenutzten Vorhof

Dieser Leitgedanke sollte so auch bei der Planung und Umsetzung der neu gestalteten Hauptgeschäftsstelle in Muggensturm ihren Platz finden. Durch die Ausarbeitung einer sehr detaillierten 3D-Visualisierung ergab sich schon nach kurzer Zeit ein sehr überzeugendes Bild für erste Gedanken und Wünsche seitens der Bank. Durch diese optimale Vorarbeit konnte der Umbau problemlos innerhalb von sieben Monaten realisiert werden. So stellten beispielsweise die zwei getrennten Eingänge eine echte Herausforderung dar. Die Kundenhalle galt es umzustrukturieren, Platz für neue Beraterräume zu schaffen und ein einheitliches Konzept zu erarbeiten. Durch die Baukoordination wurden alle Gewerke – soweit möglich - an regionale Handwerker übergeben. Die Gestaltung der neuen Räume zeigt sich nun zeitlos, bodenständig und nachhaltig. Die offene Galerie und die transparenten Glaselemente verleihen dem Raum Licht und Größe.



▲ Hinter den Dialogelementen befindet sich ausreichend Platz für die Nachbearbeitung



▲ Ein Blick in die Kundenhalle



▲ Die geschwungene Automatenwand bietet im SB-Bereich Zugang rund um die Uhr



▲ Die Kundenhalle verbindet den SB- mit dem Servicebereich





▲ Rund um den Wartebereich ermöglicht das Glas-Trennwandsystem ausreichend Platz für qualifizierte Beratung



▲ Der kreisrunde Wartebereich ist trotz seiner diskreten Gestaltung ein absoluter Blickfang



▲ Die offene Galerie verbindet das Erdgeschoss mit dem ersten Obergeschoss

► Durchdachtes Raumsystem

Flexible Glas-Trennwandsysteme trennen die Berater- und Besprechungszimmer voneinander ab und sorgen so für die optimale Raumaufteilung. Die individuelle Beklebung der Glasscheiben verleiht den Räumen die nötige Diskretion, wohingegen das durchdringende Tageslicht für lichtdurchflutete Räume im ganzen Haus sorgt. Die Berücksichtigung der akustischen Anforderungen, die Fußbodenheizung und die ergonomischen Arbeitsplätze sorgen für eine angenehme Arbeitsqualität und steigern so auch die Mitarbeiterzufriedenheit. Zusätzlicher Raum zur qualifizierten Beratung konnte durch einen Erweiterungsbau gewonnen werden, der sich über den zuvor ungenutzten Vorhof erstreckt. Integriert in die Fassade des Anbaus definiert der portalartige Windfang den Eingangsbereich. Dieser wurde als Flachbau konzipiert, der sich in seiner Form und Gestaltung an das Bestandsgebäude anlehnt. Die Gestaltung erfolgte als Stützenkonstruktion mit einer umlaufenden Verglasung. Die neu gestaltete Außenanlage mit barrierefreiem Zugang heißt die Kunden nun wieder recht herzlich willkommen.

► Der Wartebereich

Im Innenbereich sorgen die optisch interessante Streulochdecke und die textilen Bodenbeläge für eine gute Akustik und somit für eine angenehme Aufenthaltsqualität für Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen. Oberhalb des loungeartigen Wartebereiches setzt die Decke sich kreisrund mit drei Designer-Leuchten ab. Während der Wartezeit befindet sich der

Kunde hier mitten im Geschehen und doch geschützt durch die Sichtschutzwand. Diese besteht aus gebogenen Design-Panel-Elementen mit von Hand eingelegten Äste. Neben der farblichen Abstimmung spiegelt das Material hier die Bodenständigkeit der Bank wider. Amerikanischer Nussbaum bildet den Glasabschluss und die runde Formgebung findet sich auch im Bodenbelag wieder.

► Das 1-Zonen-Konzept

Der gesamte Frontoffice-Bereich bildet eine Einheit, um so den persönlichen Kontakt zwischen Serviceberater und Kunde zu fördern und eine persönliche Bindung zu erreichen. Der SB-Bereich befindet sich nun direkt gegenüber dem Service-Bereich - und doch werden die Zonen durch die Bodenführung klar getrennt. Eine Orientierungsmöglichkeit für den Kunden wie auch für den Mitarbeiter stellt beispielsweise der Übergang von Teppich in Steinboden direkt unter den Servicepoints dar. Die freistehenden Dialogmöbel sind mit ihrer individuellen Aufteilung an die Bedürfnisse der Kunden angepasst. Als zeitlos gilt der kanadische Ahorn in Kombination mit einer robusten und fugenlosen Mineralwerkstoff-Oberfläche. Mit neuester technischer Ausstattung ist der Servicemitarbeiter für alle Kundenanfragen bestens ausgestattet und vorbereitet. Die Diskretkasse bietet in ebenso sicherer Umgebung die Abwicklung von Bargeldgeschäften. Gemäß den Leitlinien der VR-Bank, in denen Service und Kundennähe an oberster Stelle stehen, besteht in der neuen Geschäftsstelle ein breites Angebot an Dienstleistungen und moderner Technik.



Trennwandsysteme von Strähle
verbinden und teilen
öffnen und schließen
schützen und schonen



Strähle Raum-Systeme GmbH
info@strahle.de
www.strahle.de

Mit unserer langjährigen Erfahrung entwickeln wir individuelle Gestaltungslösungen, die exakt Ihre Anforderungen erfüllen. Unser hoher Qualitätsanspruch, die Flexibilität sowie die Kombinationsmöglichkeiten werden Sie überzeugen!

**BANK- & BÜROEINRICHTUNGEN
MADE BY KIEFER**



KIEFER & SOHN
BANK- UND BÜROEINRICHTUNGEN
Ferdinand-Porsche-Str. 2
D-79211 Denzlingen
Tel.: +49 7666 / 937920-0



▲ Ergonomische und an die Anforderungen angepasste Arbeitsplätze erhöhen die Mitarbeiterzufriedenheit



▲ Helle und lichtdurchflutete Räume



▲ Das Materialkonzept spiegelt sich in allen Räumen wider

► Blickfang Automatenwand

Abgestimmt auf SB-Kasse befindet sich direkt gegenüber den Dialogelementen der SB-Bereich mit einer RC3-Wand gemäß UVV-Kassen. Integriert sind Geldeinzahlungs- und -ausgabeautomaten, ein Münzeinzähler, ein Serviceterminal, ein Nachtresor und mehrere Kontoauszugsdrucker. Die hinterleuchteten Design-Panel-Elemente dienen als Sichtschutz zwischen den einzelnen Automaten, die dunklen Akzente aus amerikanischem Nussbaum und die hochwertige Spachteltechnik verstärken den Charakter der geschwungenen Wand. Als separater Bereich und für nahezu jeden Kundenwunsch ausgestattet, schließt sich außerhalb der Öffnungszeiten die elektromotorische Nachtabschirmung zwischen Servicebereich und Automatenwand und der Kunde

hat rund um die Uhr Zugang zum SB-Bereich. Vorstandsmitglied Klaus Knapp zeigte sich nach der Fertigstellung der Geschäftsstelle außerordentlich zufrieden. Die Zusammenarbeit zwischen den Planern und Handwerkern verlief so optimal, dass die Berufsgenossenschaft den Umbau ohne Beanstandungen abnahm, und damit der pünktliche Eröffnungstermin nie infrage gestellt war.

Das Objekt auf einen Blick



Name der neu-/umgebauten Geschäftsstelle:
Hauptgeschäftsstelle Muggensturm
Bauherr: VR-Bank in Mittelbaden eG
Bilanzsumme: 782 Mio Euro
Anzahl Geschäftsstellen: 12
Anzahl Mitarbeiter: ca. 200 Mitarbeiter
Umbauter Raum der Erweiterung: 424 m²
Nutzfläche der gesamten Umbaufläche: 942 m²
Bau-/ Umbauzeit: 7 Monate
Kosten: 2 Mio Euro
Planer/Entwurf/Inneneinrichtung: Kiefer & Sohn GmbH
Bauleitung/Architektur: ZMK Gruppe GmbH
Einrichtung/Innenausbau/Möblierung:
Kiefer & Sohn GmbH, Denzlingen
Teppichboden: Carpet Concept Objekt-Teppichboden GmbH, Bielefeld
Trennwandsysteme: Strähle Raum-Systeme GmbH, Waiblingen
Fotos: Siehe Impressum



▲ Eine Diskretkass für größere Bargeldgeschäfte