



Das Altgebäude von außen vor der Verjüngungskur: dunkel und wenig einladend.



Lauda danach – ein Bild von einer Sparkasse. Komplett entkernt, außen und innen aufwändig renoviert, der Eingangsbereich neu gestaltet. Starke Signalwirkung: das angebaute 65 qm große SB-Foyer mit seiner roten Fassade.

## Editorial



### Neuer Erfolgskurs. Neues Design. Mit DSV S-Line.

*Umbau oder Abriss: Immer mehr Sparkassen, deren Filialen in die Jahre gekommen sind, stehen vor dieser Entscheidung. In Lauda-Königshofen, einer von 59 Filialen der Sparkasse Tauberfranken, entschied man sich für den Umbau der 35 Jahre alten Geschäftsstelle. Und investierte damit in die geschäftliche Zukunft, die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter und den Wirtschaftsstandort. Die umfangreichen Baumaßnahmen dauerten fast 12 Monate. Das Ergebnis: ein völlig neues Sparkassen-Erlebnis. Von außen nach innen auf Vertriebsforcierung, Akzeptanz und Markenstärke konzipiert.*

*Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Entdecken und nützliche Anregungen für Ihren Erfolg.*

Ihre Elke Dieter

Produktentwicklung und Produktmanagement Filialdesign

**PS: Weitere Schwerpunktthemen in diesem Sale:** Die Verleihung des DSV S-Line Preises 2009 und Neues zum Thema Schaufenstergestaltung. Und wie immer freuen wir uns über Ihre Anregungen und Wünsche an [dialogfiliale@dsv-gruppe.de](mailto:dialogfiliale@dsv-gruppe.de)

**Nicht nur in Lauda ein Hingucker:** Die LED Einzelbuchstaben-Schriftzüge über dem Eingang, auf dem Dach und auf der Schaufensterseite des Hauptgebäudes. Ein Einzelbuchstaben-Signet auf der Gebäuderückseite. Energiesparend, langlebig, einfach im Handling.



**Rückseitig unsichtbar vergrätet, auf einer einteiligen Montageschiene vorinstalliert:** Unsere Schriftzüge lassen sich besser transportieren und schneller und einfacher montieren. Freistehend mit optionalen Teleskopfüßen oder wandhängend ohne zusätzliche Abstandshalter.



## Außenwirkung optimieren: Die Marke macht's!

Fragen, die nicht nur in Lauda gestellt wurden: Wie kann man sich in einem Markt konkurrierender Bankeninstitute, deren Finanzdienstleistungen immer komplexer und austauschbarer werden, differenzieren? Klare Antwort: Über die Marke! Denn ein stringentes Markenbild ist Voraussetzung für den Erfolg, für die Identifikation des Kunden mit dem eigenen Institut. Klar ist auch: Marke beginnt auf den ersten Blick, bei der Außenwerbung, der Visitenkarte der Filiale.

## Warum Sie sich für die DSV S-Line Außenwerbung entscheiden sollten.



- Bis zum 31.12.2012 müssen alle Sparkassen in der Außenwerbung auf das seit 2003 gültige Corporate Design umgestellt haben. Wählen Sie rechtzeitig das Original in Ausführung und Technik – made in Germany, 100% markenkonform.
- Unsere Einzelbuchstaben-Schriften in LED sind energiesparend, langlebig, einfach im Handling und exakt im Farb- und Leuchttön.
- Die Verbundpartner-Subventionierung für markenkonforme Pylone und Stelen reduziert Ihren Anschaffungspreis erheblich. Wir beraten Sie gerne, wer in welcher Höhe subventioniert.
- Unsere Service-Modelle sind perfekt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt. Von der Markenberatung, der Ist-Analyse und Planung, digitalen Visualisierung des Soll-Zustandes bis zur Lieferung/Montage.

„ Man kann jetzt schon sagen: Der Umbau zur Dialogfiliale stärkt unsere Geschäftsstelle, mehr noch, er ist eine Investition in die Region, ein neuer Treffpunkt, der von der Bevölkerung begeistert angenommen wird. “

Thomas Menke, Vorsitzender des Vorstands der Sparkasse Tauberfranken

## Die Innengestaltung. Mehr Licht, mehr Luft für die Leute in Lauda.

Auf einer Gesamtfläche von 730 Quadratmetern bekam die Filiale ein völlig neues Gesicht – hell, modern, dialog- und vertriebsfördernd. Passend zur Architektur mit ihrer weit gespannten Lichtdecke die neue Kundenhalle, das Glanzstück der Filiale, mit ihrem einladenden Schnellberatungsbereich. In Lauda hat man sich für die Dialogmöbel der DSV S-Line entschieden und damit für ein zeitgemäßes und zukunftsorientiertes Dialogkonzept. Die Erfolgsfaktoren: Eine offene Gestaltung mit klaren Anlaufstellen und optimierten Arbeitsabläufen. Eine Atmosphäre, in der sich Kunden wohlfühlen und gerne verweilen. Und der Kontakt auf Augenhöhe mit den Beratern an den drei 4er-Dialogpunkten

mit Kubus. Teil der Erfolgsstory ist auch die perfekte Integration der Technik, die Voraussetzung für den Einsatz der DSV S-Line Dialogmöbel war. Der Besuch bei der Kreissparkasse Böblingen, die die Dialogmöbel einsetzt, hat die Sparkasse Tauberfranken restlos überzeugt. Drei rot verblendete Technikmodule hinter den Dialogpunkten bieten Platz für PC und Drucker. Auf Wunsch der Sparkasse wurden sie mit zwei Schubladen und einer Klapptüre ausgestattet, für zusätzlichen Stauraum. Alles in allem ein völlig neues Sparkassen-Erlebnis, in dem sich die 20 Mitarbeiter ebenso wohl fühlen wie die Kunden. Übrigens ist die neugestaltete Filiale nicht nur wichtige Anlaufstelle für Finanzgeschäfte, sondern mit ihrer neuen Aktionsfläche auch großzügiges Forum für die unterschiedlichsten Veranstaltungen und damit mitten im Leben von Lauda und Umgebung.

**Die Verwandlung ist perfekt:** Drei 4er Dialogpunkte sorgen für eine großzügige Atmosphäre. Der Kubus dient als Sitzhilfe und Taschenablage – gerne angenommen von älteren Kunden. Die gesamte Technik ist sauber verstaut in den rot verblendeten Technikmodulen im Hintergrund. Bodenbeläge in unterschiedlichen Farben und Materialien wirken vor dem Schnellberatungsbereich wie selbstverständlich als Diskretionshilfe.



Vor dem Umbau: Die Kundenhalle, gediegen, aber nicht mehr zeitgemäß.



Offen, klar und kompetent: Wie die Mitarbeiter, so das Filialdesign. Mit 4er-Dialogpunkten, die für eine angenehme Beratungsatmosphäre in der Schnellberatung sorgen.

„Bereits wenige Wochen nach dem Umbau ist bei unseren MitarbeiterInnen ein wahrer „Motivations-Kick“ zu spüren, der durch die neuen Räumlichkeiten und optimierten Prozesse entsteht und sich ganz klar in höheren Abschlussquoten und besseren Ergebnissen niederschlägt.“

Bernd Eknigk, Regionaldirektor Privatkunden

„Die schöne Atmosphäre, die verbesserten Arbeitsabläufe – es ist eine Freude, hier zu arbeiten.“

Marion Muster, Service-Mitarbeiterin Sparkasse



Wenn Sparkassen in den Umbau ihrer Filialen investieren, sind Gestaltungskonzepte gefragt, die die Anforderungen der Gegenwart exakt auf den Punkt bringen. Immer mehr Sparkassen stehen heute vor der Herausforderung, ihre Bestandsgebäude zu modernisieren, wobei auf unterschiedlichste Platzangebote flexibel reagiert werden muss. Die Dialogmöbel des DSV bieten dafür die richtigen Antworten. Die Lösungen in Lauda sind beispielhaft für die Vielseitigkeit des Dialogkonzepts. Lassen Sie sich inspirieren.

**Zwei Servicemodule Activ – Rücken an Rücken positioniert – sorgen auf kleiner Fläche für größten Komfort:** Eine Schreibfläche mit praktischem Einwurf, ein verschließbarer Briefkasten und – optional einem Papierkorb.



**Schöner warten.** In angenehmer Atmosphäre werden Wartezeiten entspannt überbrückt. Produktprospekte und ein Monitor sorgen für Unterhaltung und Information.



**Attraktiver Blickfang:** Die Infosäule für aktuelle Plakate und Aushänge. Im Aufsatzteil sorgen 6 eingebaute Halogenstrahler für beste Lichtverhältnisse. Auf Wunsch mit geräuschfreiem Drehmotor oder Rollen.



„Unsere Geschäftsstelle in Lauda liegt an einer markanten Stelle im Stadtbild, mit starker umfeldprägender Ausstrahlung. Deshalb haben wir uns dafür entschieden, trotz der Finanzkrise in den Umbau zu investieren und unsere Verantwortung für den Standort wahrzunehmen. Die positive Resonanz ist bereits ein knappes Vierteljahr nach der Eröffnung spürbar, und zwar bei Kunden wie bei Mitarbeitern. Wir sind sehr zufrieden mit dem Erfolg und führen derzeit eine Analyse des Filialnetzes durch, um zu prüfen, ob wir die „Lösung Lauda“ auch auf andere Geschäftsstellen übertragen. Das würde den Wiedererkennungswert steigern und den Vertrieb in der Fläche stärken.“

*Thomas Menke, Vorsitzender des Vorstands der Sparkasse Tauberfranken*

## Dialogfiliale vor Ort. Fragen und Antworten für die Praxis.

- ? Wie können Elemente der Dialogfiliale in unsere eigenen Raumstrukturen integriert werden?
- ! Ganz einfach, denn das Konzept der Dialogfiliale ist modular. So sind z.B. die Dialogpunkte als 3er- oder 4er-Module in rechter oder linker Ausführung erhältlich – viel Gestaltungsfreiheit beim Planen.
- ? Wie integriere ich die Technik am Dialogpunkt?
- ! Sie haben die Wahl – entweder aufgeräumt im Hintergrund mit rot verblendeten Technikmodulen oder optional direkt am Dialogpunkt im neuen Containermodul (siehe Sale 01/2010), das auf kleinstem Raum viel Platz für Rechner, Drucker und Beratungsutensilien bietet.
- ? Was ist mit der Sicherheit am Dialogpunkt?
- ! Sie wird, wie sonst auch, durch integrierte Überfall- und Einzelbildtaster gelöst. Dialogpunkt, Kubus und Technikmodul sind übrigens von der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung zertifiziert.
- ? Wie schaffe ich für meine Kunden trotz Offenheit Diskretion?
- ! Durch eine klare Grundrissgliederung mit optimaler Ausnutzung der modularen Dialogelemente. Wir beraten Sie gerne dazu. Übrigens: Die meisten Kunden empfinden Offenheit als angenehm.
- ? Wie schaffe ich für meine FilialmitarbeiterInnen ein angenehmes und verkaufsorientiertes Arbeitsklima?
- ! Indem ich die Wünsche und Vorstellungen der Kollegen frühzeitig in die Planung einbeziehe (Akzeptanz schaffen) und sie gezielt auf neue Raumstrukturen und Prozesse vorbereite (Vorteile für eigene Arbeit, den eigenen Erfolg erkennbar machen)



**Sicherheit am Dialogpunkt:** Integrierte Überfall- und Einzelbildtaster.