

## Räumlich nah, aber schwer zugänglich

Deutscher Sparkassen- und Giroverband überarbeitet seine Kommunikationsstrategie

**GÖTTINGEN.** Mit 32 fiktiven Persönlichkeiten beschreibt der Deutsche Sparkassen- und Giroverband Kunden, Politiker und Journalisten. Für sie bereitet der Verband Informationen auf, berichtete Abteilungsleiter Christian Achilles bei einem Vortrag des Marketing-Clubs in Göttingen.

„Die Sparkasse reagiert mit der Umstellung auf eine zielgerichtete Information auf die Umwälzungen, die die Digitalisierung der Kommu-

nikation mit sich bringt.“, führte der Leiter der Abteilung Kommunikation und Medien aus. Achilles, der in Göttingen Sparkassenkaufmann gelernt und Rechtswissenschaften studiert hat, sprach in der Sparkasse-Zentrale an der Weender Straße.



C. Achilles

Der Verband, so der Volljurist, habe die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Gruppen erfasst. Er beobachte, welche der zahlreich gewordenen Kommunikationskanäle die Gruppen nutzten. Über sie trete er mit ihnen in Verbindung. Mit der neuen Strategie habe sich der Verband von der klassischen Trennung zwischen Marketing, Öffentlichkeits- und Pres-sarbeit verabschiedet. Die 40 Beschäftigten der Medien-Abteilung arbeiteten nun über

die alten Grenzen hinweg eng zusammen.

„Wir haben zudem analysiert, wie unsere Kunden die Sparkassen im Vergleich mit anderen Geldinstituten wahrnehmen“, führte Achilles aus. Als räumlich nah würden die Menschen die Sparkassen erleben, die 15.000 Geschäftsstellen in Deutschland unterhielten. Kunden empfänden die öffentlich-rechtlichen Kreditinstitute aber nicht unbedingt als zugänglich und flexibel. Technisch bessere der

Verband daher nach, damit jedes Smartphone zur Sparkassen-Filiale werden könnte. Der Verband arbeite an der Verständlichkeit von Texten nach dem sogenannten Höhenheim-Index, was in der Finanzbranche nicht einfach sei. Zudem versuche der Verband, mehr menschliche Nähe zu schaffen.

Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband vertritt 408 wirtschaftlich eigenständige Sparkassen, bei denen 233 000 Mitarbeiter tätig sind. mic

