

Titelthema: Kundenzufriedenheit

- 28 Messungen wichtig wie nie**
Digitalisierung im Spannungsfeld zwischen Kundenzufriedenheit und -bindung
- 33 Permanente Messung**
Der BVR startet die neuentwickelte Onlinekundenzufriedenheitsmessung
- 36 Kompakter und flexibler**
Kundenbefragungen sind der Schlüssel, um Kundenbedürfnisse zu verstehen
- 40 Neue Erkenntnisse für die Bank**
Die Vereinigte Volksbank (VVB) mit Sitz in Saarlouis nutzt die neue BVR-Zufriedenheitsbefragung

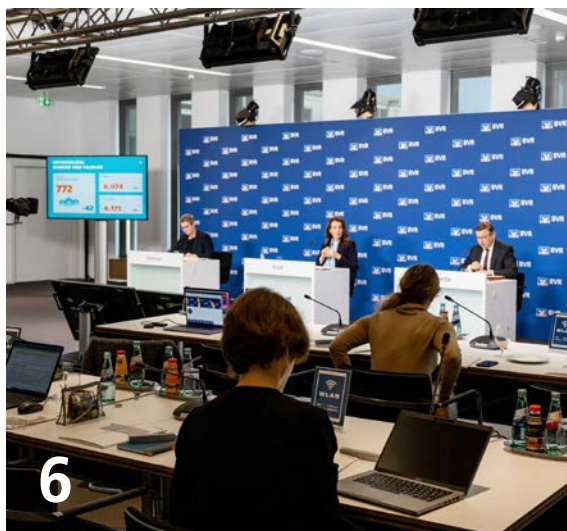


Gruppe und Branche

- BVR-Jahrespressekonferenz*
- 6 Zuverlässig in herausfordernden Zeiten**
Genossenschaftsbanken stehen auch in Krisenzeiten ihren Privat- und Firmenkunden zur Seite
- Geschäftsentwicklung 2021*
- 10 Wachstum im Kundengeschäft weiter hoch**
Genossenschaftsbanken steigern Jahresüberschuss vor Steuern auf 7,7 Milliarden Euro
- Krieg in der Ukraine*
- 14 Was zu beachten ist**
Ein Blick auf die Auswirkungen auf einzelne Geschäftsfelder der Genossenschaftsbanken
- BI im Gespräch*
- 18 „Wandel ist unser unternehmerisches Prinzip“**
Peter Erlebach und Carlos Gómez blicken auf 50 Jahre genossenschaftlichen Zahlungsverkehr
- „Sterne des Sports“*
- 24 Mit Verstärkung in die nächste Runde**
Der etablierte Bewerbungsprozess wird durch eine optionale Erweiterung verstärkt

Praxis und Management

- Relationship Banking*
- 48 Unangreifbare Partnerschaft**
Ein relevantes Differenzierungsmerkmal in einer immer stärker digitalisierten Welt
- Immobilienfinanzierung*
- 52 Via Omnikanal-Beratung zur Wunschimmobilie**
Wie der Kundenwunsch von den eigenen vier Wänden automatisiert in Erfüllung geht
- Digital-persönliches Banking*
- 54 Noch Potenziale vorhanden**
Eine Studie unterstützt Primärbanken dabei, Transparenz über den eigenen Umsetzungsstand zu erhalten
- Zukunftsfähiges Bargeldkonzept*
- 57 Neue Freiräume geschaffen**
Die Hannoversche Volksbank hat den Bargeldaufwand deutlich gesenkt
- BMG*
- 60 Ansetzen, bevor die Belegschaft ausgebrannt ist**
Arbeitgeber sind zunehmend gefragt, Verantwortung für die Gesundheit der Beschäftigten zu übernehmen



Wissen und Perspektive

Ampel-Koalition

64 Neue Köpfe, neue Ideen

Die Bundestagswahl hat das politische Personaltableau in der Hauptstadt stark verändert

Jahreswirtschaftsbericht

68 Neue Akzente

Der JWB gibt einen Überblick über die zentralen Konzepte und Ideen der Wirtschaftspolitik der neuen Regierung

Digitale Zentralbankwährungen

70 Globale Meinungsbildung

Viele Zentralbanken setzen sich – in unterschiedlichen Reifegraden – mit digitalen Währungen auseinander

Psychologie

74 Was uns wirklich zufrieden macht

Langzeitstudien liefern überraschende Ergebnisse, was die wichtigsten Faktoren für Lebenszufriedenheit sind

Rubriken

1 Editorial

**4 Gruppe und Branche:
Kurz + Knapp**

26 Kolumne: Innoskop

27 Zitate des Monats

**46 Praxis und Management:
Kurz + Knapp**

**62 Wissen und Perspektive:
Kurz + Knapp**

78 Genossenschaftsforum

79 Impressum

**80 Vorschau 5/2022, Rückschau, GIZ-Fundstück
des Monats**